

鉞匠科技有限公司客戶申訴處理程序

113 年 12 月 2 日股東會通過及董事核決

一、訂定目的

為維護鉞匠科技有限公司（以下簡稱本公司）客戶權益，提升服務品質，公平合理、迅速有效處理與客戶間之爭議事件以及陳情等申訴案件，特訂定「鉞匠科技有限公司客戶申訴處理程序」（以下簡稱本程序）。

二、適用範圍

有下列情形之一者，得依本程序向本公司提起申訴：

- （一）爭議案件：客戶因本公司辦理銷售虛擬資產所衍生之金融消費爭議、糾紛或其他本公司各項業務措施、服務態度、公共利益或其權益維護等事項之意見陳述。
- （二）陳情案件：民眾對本公司職掌業務提出建議或有關保障個人權益事項之請求等具體陳述。

三、申訴管道

本公司受理申訴案件管道如下：

- （一）親臨本公司。
- （二）專線電話：03-6587588
- （三）傳真：03-6587566
- （四）本公司電子郵件信箱：bojianggroup@gmail.com
- （五）客戶直接來函。
- （六）其他機關轉知本公司：客戶向主管機關或其他非主管機關提起申訴，該等機關轉知本公司者。

四、辦理申訴案件之分工組織架構

- (一) 申訴受理單位：經由本公司各類申訴管道接獲申訴案件之同仁。
- (二) 申訴處理權責單位：各類申訴案件由本公司各單位依其職掌範圍為案件調查、處理及回覆之權責單位。
- (三) 專責同仁：由本公司副主管或相當職級以上之資深同仁擔任。
- (四) 申訴督導單位：本公司董事專責督導、追蹤稽核本公司各類申訴案件。
- (五) 凡本公司同仁或主管為申訴案件之當事人，均應迴避，不得辦理申訴案件，並由其職務代理人代行辦理申訴相關職務。

五、申訴案件之受理程序與追蹤稽核

- (一) 客戶對本公司服務提出電話或當面質疑時，應由原單位先傾聽並為適當安撫，委婉說明以平息紛爭。如客戶仍有質疑，應禮貌告知其得依本要點相關程序提出申訴。
- (二) 客戶提出申訴應以書面或本公司電子信箱留言具名為之。但情況急迫或有其他正當理由時，得以言詞為之。
- (三) 客戶以言詞提出申訴，申訴受理單位應協助填載申訴書。
- (四) 本公司受理申訴時應向申訴人提供「本公司履行個人資料保護法告知書」。
- (五) 申訴受理單位應於接獲申訴案件三日內（日曆日，以下同）將申訴人提供之書面資料或申訴書移送至申訴處理權責單位之專責同仁進行調查與處理，並具副本送申訴督導單位追蹤稽核。

六、申訴案件之調查與限辦期限

- (一) 申訴處理權責單位收到客戶申訴案件，專責同仁應儘速與申訴人聯繫，告知本公司處理步驟與時間，並留下聯絡方式供申訴人查詢處理進度。

- (二) 專責同仁應秉持和平、懇切、公平之態度，訪談相關當事人，調閱相關資料憑證，查核各項作業及办理流程是否符合相關規定，並於查明事件原委後，擬定解決方案；若爭議事件涉及跨部門作業流程，應召集相關單位參與研商討論。
- (三) 專責同仁處理申訴案件，得視案情需要，約請申訴人面談或協商。
- (四) 申訴處理權責單位應將調查經過、結果及解決方案於申訴受理單位接獲申訴之日起二十日內簽報督導核定。
- (五) 前項之限辦期限有案情複雜或其他特殊理由，得視需要予以簽報延長之，最長不得超過卅日。

七、申訴案件之回覆與結案

- (一) 申訴處理權責單位應於核定日起算二日內將核定之調查結果及解決方案以書面掛號郵寄函覆申訴人，並將掛號回執附卷保存。
- (二) 前項之書面應具副本三份，由原單位、申訴處理權責單位及申訴督導單位分別專卷保存。如原單位與申訴處理權責單位為同單位，則僅以副本二份保存。
- (三) 如屬消費爭議案件，專責同仁應於函覆日起算三日內主動聯繫申訴人，向申訴人說明本公司解決方案，申訴人仍不接受本公司解決方案時，專責同仁應告知其得於收到本公司回覆函之日起算卅日內向本公司董事（負責人）申請再申訴，董事得視案件情節決定是否召開股東會處理再申訴案件，均應將調查經過、結果及解決方案於接獲申訴之日起卅日內以書面掛號郵寄函覆申訴人，並將掛號回執附卷保存。
- (四) 申訴處理權責單位於爭議案件終結後，應將辦理事項確實登載於「本公司客戶申訴案件結案紀錄表」簽報原核定階層核定後結案，副本送申訴督導單位備查；陳情案件終結後，得敘明調查及處理經過，依前揭程序簽報辦理結案，不另填具結案紀錄表。

八、營業單位主動通知申訴處理權責單位

營業單位因辦理銷售虛擬資產業務與客戶發生糾紛而對本公司有致損害之虞時，應立即通知申訴處理權責單位，申訴處理權責單位得依本要點先行調查與處理。

九、教育訓練與定期檢討

為防範爭議發生，應採下列具體措施：

- (一) 營業單位應加強同仁對客戶服務、宣導、銷售虛擬資產時詳細解說商品內容且充分告知各項風險。有關交易內容、費用收取方式等重要資訊，應使客戶充分明瞭後，方能交易，避免因雙方認知不同而引起糾紛。
- (二) 申訴處理權責單位於申訴案件結案後，應協助原營業單位對申訴原因內容及作業流程等詳加檢討改進，避免類似爭議再次發生。
- (三) 申訴處理權責單位應每年定期彙總陳報股東會該年度申訴案件之數量、分析原因內容與處理結果，並檢討本公司相關內規或作業規範。
- (四) 落實內部控制及內部稽核制度，避免人為疏失或舞弊。

十、申訴不予處理之情形

申訴案件有下列情形之一者，申訴處理權責單位得不予處理，但仍應將案件簽奉督導副核定，副本送申訴督導單位備查，以利查考：

- (一) 無具體內容、未具真實姓名與通訊方式者。
- (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，仍一再申訴者。

十一、申訴資料之保存期限與保密

- (一) 依本程序應歸檔保存之文件資料，應保存至與申訴內容有關之交易終止後五年。
- (二) 本公司辦理申訴案件之相關同仁，對於案件內容、申訴人及陳情人個人資料，除依法接受必要之查詢外，均應保守秘密。

十二、本程序應公布於本公司營業單位之營業處所。

十三、本程序未盡事宜，悉依有關法令辦理。

十四、本程序奉股東會及董事核決後實施，修正時亦同。