

先鋒證券投資顧問股份有限公司

投資人爭議處理程序

- 第一條： 本公司若因境外基金之募集與銷售業務而與投資人發生爭議時，悉依本爭議處理程序辦理。
- 第二條： 各單位於投資人對本公司提出質疑時，應由權責單位之負責人員出面委婉說明，平息爭議，必要時得請權責主管予以協助。
- 第三條： 受理投資人申訴案件之程序
- (一) 投資人得透過本公司電子信箱或電話以書面或口頭之方式向本公司提出申訴。
 - (二) 投資人向本公司提出申訴時，應提供投資人之姓名、客戶編號、聯絡地址、聯絡電話、電子郵件信箱等資料（申訴人為法人時，應記載法人名稱、代表人、客戶編號、聯絡地址、聯絡電話、電子郵件信箱等資料），並應詳述申訴之事由。
 - (三) 公司之客服人員於接獲投資人申訴案件後應予登載於紀錄表（紀錄表應記載申訴日期、傳達方式、投資人姓名/法人姓名及代表人、客戶編號、聯絡地址、聯絡電話、電子郵件信箱、經辦人員、申訴事由、處理結果、回覆日期、類似之申訴是否持續發生等項目），並儘速陳報權責主管，指派專責人員處理。
 - (四) 受理投資人申訴之權責主管應定期核閱申訴案件之紀錄表，確保投資人申訴案件皆獲得適當處理。
- 第四條： 調查投資人申訴案件之程序
- 處理投資人申訴案件時，應保持禮貌溝通及耐心瞭解爭議事由，公正詳實查明原委，並將建議解決方案以書面呈權責單位主管核准辦理。
- 第五條： 權責單位主管核准之處理意見，必要時應呈轉相關之境外基金機構後，方函覆投資人、主管機關或其他關係人。
- 第六條： 回應投資人申訴之程序
- (一) 投資人申訴案件之處理結果，應回覆投資人。
 - (二) 投資人申訴案件回覆後，應於記錄表上登錄銷案。
 - (三) 投資人對本公司之處理如仍有質疑或拒不接受本公司所建議之解決方案時，本公司應盡力尋求其他解決方案，以妥適處理投資人爭議事項。
- 第七條： 投資人若對本公司提起訴訟者，則將該訴訟事件委由本公司之委任律師處理後續之訴訟程序。
- 第八條： 投資人若與本公司間發生訴訟、非訟事件或經中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會調處者，應由專責人員於事實發生後五個營業日內，向同業公會申

報。

- 第九條 負責處理投資人爭議申訴案件之人員，應本懇切之態度深入檢討分析案件問題之所在，必要時應於知會稽核單位後改進現行作業之流程或規定，以提供投資人更佳之服務。
- 第十條： 本公司應對業務人員及負責處理投資人爭議之專責人員定期做職前及在職訓練，以提升其專業知識與培養其責任感，期能防範爭議之發生及妥適地處理問題。
- 第十一條： 本公司辦理投資人申訴之人員，對於經辦案件之爭議，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- 第十二條： 本公司受理投資人申訴內容、處理過程、回覆結果與紀錄應專案建檔留存，保存期限應至爭議處理結束之日為止。
- 第十三條 本公司應將透過下列申訴管道之年度客戶申訴案件統計分析，至少應包括類型、數量、處理結果（如圓滿或失敗）、結案比率等項目。
1. 向本公司申訴
 2. 向金管會或同業公會申訴
 3. 向證券投資人及期貨交易人保護中心申請調處
 4. 向財團法人金融消費評議中心申請評議
 5. 向法院提起訴訟
- 第十五條： 本處理程序訂於中華民國九十五年三月一日。
本處理程序修訂於中華民國一〇三年七月十日

先鋒證券投資顧問股份有限公司

投資人爭議處理流程圖

