

# 客戶申訴案件及消費爭議處理程序

最新修訂日期：2025/06/16

## 第一條 目的

為加強本公司對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護消費者權益，以公平及迅速處理客戶申訴案件及虛擬資產消費爭議案件，依《金融監督管理委員會管理虛擬資產平台及交易業務事業（VASP）指導原則》、《提供虛擬資產服務之事業或人員洗錢防制登記辦法》第十三條等相關法令規定，制定《客戶申訴案件及消費爭議處理程序》（下稱本程序）。

## 第二條 適用範圍

- 一、本程序所稱交易，係指客戶利用本公司服務進行以下事項：
  - (一) 委託本公司就不同虛擬資產交易與交換提供撮合服務。
  - (二) 委託本公司進行虛擬資產移轉。
  - (三) 委託本公司保管虛擬資產。
- 二、本程序所稱消費者，係指與本公司建立業務關係並進行交易之客戶（含我國籍與外國籍自然人客戶及我國法人客戶）
- 三、本程序所稱消費爭議，係指消費者與本公司因進行交易所生之各種爭議案件。

## 第三條 權責劃分

客服單位為本公司之客戶申訴案件及消費爭議處理權責單位，並視案件性質邀集法遵單位等相關單位照會或共同配合處理。

## 第四條 受理方式

為保護消費者權益，消費者可透過線上客服或本公司之電子郵件（support@tricocrypto.com）聯繫本公司，向本公司反映消費爭議之訴求。

## 第五條 處理流程

本公司消費爭議處理流程如下：

- 一、受理登記：客服單位接獲消費爭議案件後，登打建檔、編列案號後，並指派承辦人員處理。
- 二、爭議處理：客服單位受理消費爭議案件後，應按下列步驟進行了解及處理：
  - (一) 承辦人員專業判斷或蒐集相關資料後，於受理消費爭議案件後三個工作日內與該名客戶聯繫以瞭解狀況及其訴求，並再行往上呈報予客服單位主管。
  - (二) 承辦人員應綜合一切情況，協調出妥適之處理結果；若屬需要個案特別處理、屬公司規定以外之個案、涉及法律爭議之個案或有違公司形象需立即處理之重大案件時，得由承辦人員上呈至客服部門主管核准後，邀集法遵單位等相關單位照會或共同配合處理。
- 三、結果回覆：客服單位承辦人員應將消費爭議案件之處理結果，分層負責規定呈核後始得回覆予消費者。回覆方式得以包括但不限於信函、傳真、電子郵件等方式聯絡為之，處理回覆消費者後則視為結案，結案之相關資料需歸檔存查五年。如處理結果仍未獲得消費者滿意接受時，由客服單位承辦人員再行溝通、協調及處

理。

## **第六條 處理時效**

- 一、 客服單位應每日檢視本公司電子郵箱，若消費者以電子郵件反饋消費爭議之案件，應於當日受理。
- 二、 客服單位承辦人員應於受理消費爭議案件後三個工作日內與該名客戶聯繫，以瞭解狀況及其訴求，並視情況再行往上呈報予客服部門主管。
- 三、 消費爭議案件原則上應於受理後十四個工作日內為適當之處理並回覆消費者。若因情況特殊未能於期限內處理完成者，應先行向消費者說明進度並繼續追蹤處理。

## **第七條 進度查詢**

爭議案件之消費者本人可寄發電子郵件至本公司之電子郵箱（support@tricocrypto.com）查詢消費爭議案件之處理進度。

## **第八條 追蹤稽核**

客服單位應將處理結果副本知會稽核單位，供稽核單位檢視是否符合本程序有關處理時效之規定，及就消費爭議案件提出改善建議事項。

## **第九條 教育訓練**

- 一、 為增進本公司客服單位對消費爭議處理之知識，本公司應定期舉辦教育訓練，由法遵單位統籌規劃及辦理。
- 二、 針對經常性發生問題之消費爭議案件，法遵單位得蒐集有關資料，於內部教育訓練或例會中進行宣導，以提升服務品質，俾減少消費爭議案件。

## **第十條 定期檢討**

消費爭議案件及回覆處理情形，由客服單位每個月彙整製成消費爭議類型統計分析報告，會同相關單位檢討現行作業規定或作為擬定解決方案之參考依據。

## **第十一條 保密規定**

本公司人員應遵循個人資料保護法及本公司《客戶個人資料保護及資訊系統安全防護辦法》之規定，對於消費爭議案件內容及消費者之相關資料，應確實予以保密。

## **第十二條 施行日期**

本程序經本公司董事（會）核定後施行，修正或廢止時亦同。