



HOYA BIT

客戶申訴管理程序

一、目的

為建立並落實本公司客戶申訴管理機制，使客戶得以及時反應針對本公司產品或服務 相關的任何問題或意見，並獲得合理的處理與解決，且確保每一位客戶的意見反應皆能得到公平對待，並遵守相關法令規範及監理要求，爰訂定本程序。

二、定義

（一）受理單位：

接獲申訴或消費爭議之客服單位，即本公司營運處徵審客服部。

（二）權責單位：

指引發申訴或消費爭議之單位。

（三）追蹤管理單位：

指負責客戶申訴及消費爭議處理機制之主要管理單位，營運處徵審客服部。

三、適用範圍

本申訴程序適用於所有客戶針對本公司產品及服務所提出之意見，包括但不限於：

（一）虛擬資產交易問題。

（二）平台操作異常。

（三）服務品質不滿。

（四）資訊揭露不充分。

（五）其他與本公司相關的爭議事項。

四、申訴管道

客戶可透過以下方式提出申訴：

- (一) 電子郵件申訴：客戶可將申訴內容通過電子郵件寄至指定的申訴處理信箱（support@hoyabit.com）。
- (二) 文字客服：客戶可透過 APP 內的文字客服系統即時反應問題。
- (三) 電話申訴：本公司應提供專線電話供客戶進行電話申訴，並確保服務時間內有專人處理（02-7756-6286、0800-663-898）。
- (四) 本公司服務時間：周一至周五 09:00-18:00。

五、組織與權責

依爭議處理程序分工為「受理單位」、「權責單位」、「追蹤管理單位」，其職責如下：

(一) 受理單位

受理單位接獲爭議案件後，應秉持服務客戶精神為下列之處理：

- 1. 耐心聆聽將申請人資料及紛爭事由詳實記載，並於受理之日次一營業日內將案件資訊轉知適當之權責單位。
- 2. 追蹤案件進度，並將處理過程與結果保存。
- 3. 掌握每日發生案件，可能損害客戶或本公司權益，須與客戶協商和解之重要案件，應即時向總經理、營運主管及追蹤管理單位陳報。

(二) 權責單位

權責單位接獲爭議案件後，應為下列之處理：

- 1. 由主管指派人員調查事件原委及研議處理方案，視需要協調相關單位提供資料或憑證；與內外部規範相關之案件，應洽詢內部規範制定單位或法遵暨循法務部法遵處單位之意見，並留意作業風險辨識與通報。
- 2. 收受申訴之日起 5 個工作日內須回應客戶，若處理方案為單位內授權，可由單位主管授權逕與客戶協商，超出單位授權之處理方案，應整合相關單位意見並取得授權後，盡力於 30 個工作日內為適當之處理。
- 3. 消費爭議處理完成後，應檢視引發爭議之原因，提出改善措施，以降低爭議再發生。

（三）追蹤管理單位：

1. 本公司由客服單位擔任追蹤管理單位，以追蹤消費爭議處理機制之落實執行。
2. 追蹤管理單位應彙整消費爭議處理概況向營運主管報告。
3. 客戶之申訴案件若經發現可能有遵循法規的疑慮或可能對公司造成重大影響時，營運主管應將相關資訊轉知「法遵暨循法務處法遵部」主管，由其判斷是否應陳報總經理或是否應主動告知相關主管機關。
4. 配合主管機關填報相關報表，或依管理單位需求，提供相關報表或案例，作為流程或商品規劃之參考依據。

六、申訴處理程序

（一）申訴受理

本公司收到客戶的申訴後，應立即確認接收，並在 5 個工作日內回覆客戶，告知其申訴已被受理。

（二）調查與處理

本公司將對申訴進行全面調查，包括相關交易記錄、操作歷史等，並在 30 個工作日內完成調查與處理。若調查過程需延長，將提前通知客戶並說明原因及預計完成日期。

（三）回覆與解決方案

調查完成後，本公司將通過文字客服、電話、電子郵件形式通知客戶調查結果及處理方案。處理方案應包括：

1. 對申訴事項的詳盡解釋。
2. 具體的補救措施（如有必要）。
3. 如果不滿意該處理結果，客戶可採取的後續行動。

（四）爭議解決機制

若客戶對本公司的處理結果不滿意，可選擇進一步調解。客戶可申請第三方調解機構或仲裁機構合作的選項，協助客戶解決爭議。

七、客戶權益保障

（一）公平對待

本公司在處理客戶申訴時，應保證所有客戶得到公平、公正的對待，並不得因客戶的身份、資產狀況或其他因素而有差別待遇。

（二）資料保密

在申訴處理過程中，本公司應嚴格保護客戶的個人資料及申訴內容，除法律要求或客戶同意外，不得將相關資料透露給第三方。

（三）持續改進

爭議處理完成後，權責單位應檢視引發爭議之原因進行檢討改善，以降低未來抱怨爭議案件發生，並於一年內向總經理報告客戶申訴處理概況及檢討情形，如遇重大事件發生，將機動調整提報頻率。

八、申訴記錄與報告

（一）申訴記錄保存

本公司應保存所有客戶申訴的完整記錄，包括申訴內容、調查過程及最終處理結果，並將記錄至少保存5年。

（二）申訴統計與報告

本公司將定期對所有申訴進行統計分析，並在必要時向主管機關提交申訴處理報告，確保符合監管要求。

九、檢視及更新

本申訴程序應根據法令規範之重大變更及本公司實際運營情形進行檢視與更新，並應於更新後通知客戶。

十、核定層級

本程序經總經理核准後實施，修正或廢止時亦同。