

優答台灣股份有限公司

客戶申訴管理政策

第一條 目的

本客戶申訴管理政策（下稱「本政策」）係優答台灣股份有限公司（下稱「本公司」）為建立並落實本公司客戶申訴管理機制，確保客戶得以及時反映對本公司產品或服務之意見或問題，並獲得妥適且合理之處理與回應，使所有客戶之申訴均能受到公平對待，且符合法令規範及主管機關監理要求，特訂定本政策。

第二條 適用範圍

本政策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）錢包基礎設施及初級託管服務問題。
- （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。

第三條 負責單位

- 一、受理單位：接獲客戶申訴之單位，即本公司各業務單位。
- 二、權責單位：引發或涉及客戶申訴內容之單位。
- 三、管理單位：負責管控本公司處理客戶申訴機制之單位，即本公司法令遵循暨洗錢防制暨打詐聯防部門（下稱「法令遵循部門」）。

第四條 申訴案件之受理、調查與追蹤

一、申訴管道：

- (一) 電子郵件客服信箱：taiwansales@lmnl.app
- (二) 紙本來函：台北市信義區松仁路 97 號 18 樓
- (三) 本公司官方網站：(待登記後設置正式官方網站)
- (四) 本公司受理申訴之服務時間：09:30~17:30

二、申訴受理及處理程序：

- (一) 受理單位於接獲客戶申訴後，應立即向法令遵循部門主管報告申訴案件情況，並由法令遵循部門主管統一指揮處理。法令遵循部門主管應於受理單位收到客戶申訴後一周內，向申訴客戶正式發出受理申訴確認通知，並載明：
 - 1. 已收到客戶申訴之確認；及
 - 2. 承諾於申訴案件調查完成後，將以書面通知處理結果。
- (二) 法令遵循部門主管得視申訴案件性質，指派適當員工或團隊負責調查與處理（下稱「申訴處理小組」），並於初步了解事實情況後判定該申訴為一般或重大案件。如屬重大案件，應依相關法令規定移交進一步調查，並決定是否須報請主管機關或執法機關介入處理。
- (三) 申訴處理小組對於接獲調查暨處理任務後 24 小時內可即時解決且客戶表示滿意之輕微申訴，應於處理完畢後通知法令遵循部門主管，並記錄處理過程。
- (四) 若申訴處理小組無法於 24 小時內解決客戶申訴問題時，應立即將該申訴案件嚴重程度升級，並通報法令遵循部門主管及總經理。總經理應負最終責任，確保所有客戶申訴之處理程序符合公平、透明及法令要求。

(五) 法令遵循部門主管應促使申訴處理小組於收到客戶申訴之日起 20 個營業日內完成調查並提供最終回覆。如有特殊情形無法於 20 個營業日內結案者，應於 20 個營業日期限屆滿前通知客戶延遲原因及預計完成時間，惟最長不得逾 60 日。

(六) 法令遵循部門主管提供予申訴客戶之最終回覆內容應包括：

1. 申訴概要及本公司調查結果；
2. 本公司對申訴事項之最終處理結果；
3. 本公司所提供之補救或賠償措施（如適用）；及
4. 客戶不服處理結果時，可循之其他救濟途徑（如：仲裁或向主管機關申訴）。

三、紀錄與保存：

(一) 所有申訴案件應登錄於「申訴登錄簿（Complaints Register）」，作為定期監控與稽核之依據。

(二) 法令遵循部門主管應保存所有客戶之申訴通知、調查文件及相關資料之紙本紀錄；必要時，應將電子副本存放於法遵資料庫中。前述紙本及電子紀錄均應自申訴案件結案之日起保存五年。但遇有爭議者，應保存至爭議消除為止。

第五條 客戶權益保障

一、公平對待：本公司在處理客戶申訴案件時，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，除法律要求或經客戶事前同意外，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，並於一年內向法令遵循部門主管及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。

第六條 教育訓練

- 一、為防範爭議發生，本公司針對申訴案件將予以定期追蹤、檢討，申訴案件數量、成因、改善結果、品牌形象等均納入檢討範圍，並制定、修正對應的內部控制制度，以防範爭議事件不斷地發生。
- 二、申訴案件中，如涉及內部控制制度人為疏漏、舞弊等，將加強內部教育訓練，安排內部宣導，透過教育訓練降低爭議事件發生機率。

第七條 附則

本政策未盡事宜，悉依主管機關法令及本公司相關規定辦理。

第八條 核決層級

本政策經提報總經理核准後實施，修正時亦同。

版本修訂紀錄表

版次	修訂日期	修訂內容
1.0	2026.4.10	新制定