

文件編號	CS-J-02	文件名稱	申訴處理辦法
機密等級	內部使用	版本	V 1.0

綠界科技 股份有限公司

申訴處理辦法

編號：CS-J-02

文件編號	CS-J-02	文件名稱	申訴處理辦法
機密等級	內部使用	版本	V 1.0

第一條（目的）

綠界科技股份有限公司（以下簡稱「本公司」）為確保使用本公司平台或金流等服務進行交易之賣方客戶與消費者（以下簡稱「付款方」）在交易過程之各項權益，並於發生交易糾紛、其他與詐騙、資金異常、帳戶冒用等相關之申訴案件或檢舉類型案件時得以迅速、有效及妥善處理，特訂定「綠界科技股份有限公司申訴處理辦法」（以下簡稱「本辦法」），以符合法令規範並作為申訴處理及風險控管之依據。

第二條（申訴案件範圍）

本公司受理申訴案件範圍包括但不限於：

- 一、交易糾紛（包括但不限於一般消費糾紛包括未出貨、商品不符、退換貨爭議等其他賣方客戶與個人使用者之爭議等）。
- 二、使用與服務相關申訴（包括但不限於帳戶與身分驗證問題、服務與介面問題、合約與條款異議、資金錯撥、重複扣款、系統異常等金流問題）
- 三、詐騙或非法交易相關申訴。
- 四、資訊安全與個資保護爭議。
- 五、可疑洗錢、資恐交易行為。
- 六、檢舉類型案件。

第三條（申訴處理原則）

本公司處理申訴案件時，應依下列原則辦理：

- 一、公平性原則：對於申訴雙方（申訴人與被申訴對象）應秉持客觀、中立之態度，避免利害衝突。
- 二、效率原則：應於合理時限內完成申訴案件調查與處理，減少等待時間。
- 三、透明原則：申訴處理流程、時程及進度應有明確說明，並提供申訴人查詢管道。
- 四、回應性原則：應適時提供申訴人案件處理結果、說明依據與後續處理建議。
- 五、保密與尊重原則：於申訴處理過程中，應尊重申訴人隱私，並保障資料之機密性。
- 六、資料保存與追蹤原則：應建立申訴紀錄與追蹤機制，以利日後查核與服務改進。

第四條（交易糾紛／使用與服務相關申訴處理補充原則）

- 一、本公司對於所有交易糾紛／使用與服務相關申訴處理程序，將均依據「消費者保護法」及「消費者保護法施行細則」之規定辦理。
- 二、本公司對於賣方客戶就本公司所提供之服務或契約有異議糾紛時，可撥打本公司客服專線申訴，本公司將依《綠界會員服務條款》及《會員服務規範》等相關規定向賣方客戶說明。
- 三、本公司賣方客戶與付款方產生交易糾紛時，本公司接獲申訴後，將主動協調雙方進行溝通，必要時將依「消費者保護法」及「消費者保護法施行細則」輔導雙方進行後續協商。
- 四、付款方以本公司提供的本服務與賣方客戶進行交易時，如未獲賣方客戶提供、商品或服務，或遇商品瑕疵、商品退貨或服務取消、錯誤溢付款項等糾紛事

文件編號	CS-J-02	文件名稱	申訴處理辦法
機密等級	內部使用	版本	V 1.0

宜，本公司應先洽賣方客戶尋求解決，本公司並應協助提供交易資料以利協調紛爭。前項提供交易資料若產生相關之費用，如經查明係屬賣方客戶提供商品或服務之瑕疵，該費用得由本公司向賣方客戶收取；反之，則向付款方收取。

五、付款方以本公司提供的系統與賣方客戶進行遞延性商品或服務之交易，發生未收到商品或服務之消費糾紛時，若已向賣方客戶反應仍未獲得妥善處理，付款方可檢附交易憑證（如遞延性商品或服務之訂貨單正本、發票正本或其他足以證明有交易事實之憑證等），提供予本公司，以利本公司協助付款方向賣方客戶進行協調，若協調未果，本公司將引導付款方持交易憑證至第三方公正單位申訴處理。

六、若付款方或賣方客戶提出之申訴內容涉及身份冒用、異常資金進出、重複付款、非本人操作等情形，亦屬本辦法處理範疇，本公司將依風險控管原則辦理並評估是否涉及可疑交易通報或需報請執法機關介入。

第五條（詐騙、非法交易或可疑洗錢、資恐交易行為相關申訴處理補充原則）

對涉及詐騙、資金異常、身分冒用、非法交易或可疑洗錢、資恐交易行為等案件，悉依據「詐欺危害防制條例」、「提供第三方支付服務業或人員防制洗錢及打擊資恐辦法」、「第三方支付服務業疑似涉詐客戶認定及控管措施處理辦法」等相關規定辦理。

第六條（檢舉類型相關申訴處理補充原則）

本公司對待檢舉類型相關申訴案件處理除依本公司「誠信經營守則」、「道德行為準則」辦理外，並另依本公司「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」進行處置。

第七條（申訴管道）

本公司提供多元管道受理申訴，申訴人可透過下列任一方式提出，提出申訴時，申訴人應提供交易相關證明資料（如交易編號、收據、訂單截圖等）或其他申訴內容證明資料，以利案件釐清：

- 一、客服電話專線：02-2655-1775(專線服務時間：平日 09:00~20:00，假日 09:00~12:00、13:00~18:00)
- 二、客服線上回報：<https://vendor.ecpay.com.tw/ServiceReply/CreateProblem>
- 三、檢舉制度申訴管道：financial_material@ecpay.com.tw

第八條（申訴受理權責單位）

本公司申訴受理權責單位為本公司客戶服務部門。

本公司檢舉制度申訴受理權責單位為本公司「誠信經營暨永續發展委員會」。

第九條（一般申訴受理與立案處理程序）

本公司一般申訴受理與立案處理程序如下：

發行日期	114 年 5 月 2 日	頁碼/頁數	3/7
------	---------------	-------	-----

文件編號	CS-J-02	文件名稱	申訴處理辦法
機密等級	內部使用	版本	V 1.0

一、釐清申訴內容

- (一) 申訴人可先透過客服電話專線查明申訴、爭議交易對應商家是否為本公司賣方客戶或申訴內容與本公司所提供之服務關聯性，以釐清是否屬本公司得協助處理之案件。
- (二) 本公司應先釐清申訴人陳述之事實、訴求之內容是否明確，必要時，應請申訴人補充相關陳述或證據。瞭解雙方申訴之目的後，方足以續行處理。
- (三) 若申訴案件涉及疑似詐騙、身份冒用或異常資金交易，由本公司客戶服務部門即時通報內部法務部門、風險管理部門及法遵暨洗錢防制部門等相關部門協助研判風險，並由前述相關部門視情況評估暫停交易處理、金流撥付或做其他必要處置(如即時性風險控管或限制相關賣方客戶帳戶部分功能)。
- (四) 本公司客戶服務部門經釐清確認申訴人申訴內容屬本公司應協助處理之案件者，應引導申訴人至本公司客服線上回報專區申訴並提交相關證明。

二、案件受理與初步回覆

本公司於收到客服線上回報專區之申訴並受理後，應於 24 小時內聯絡申訴人，說明案件受理情形、後續處理步驟、預估處理時程與所需資料，使申訴人明白並盡力配合協調過程所需之往來聯繫以及資料提供之必要。

三、自我檢查

因本公司於作業過程有無缺失，關係本公司過失責任之判斷，故於受理申訴案件後，應立即查明。此部分自我檢查尚應包括檢查本公司作業上有無違反法令之處，例如有無違反「消費者保護法」及其他法規，若有，應儘量協調雙方達成和解並修正錯誤。

四、諮詢法律相關部門或顧問

本公司於處理申訴案件過程中，必要時應諮詢法務部門或外部法律顧問等意見，用以研判法律關係，釐清責任歸屬，並參酌其法律意見協調本公司實務作業可行性處理。

五、案件立案與內部歸檔

本公司於接獲申訴人透過客服線上回報專區提供之陳述事宜及檢附之交易收據圖檔等資訊時，如屬交易糾紛性質者，應於內部系統立案並以電子郵件形式通知本公司賣方客戶進行瞭解，並就本公司賣方客戶回覆內容轉達予申訴人，依循「處理時效」原則協助協調，最終之處理結果需於內部系統歸檔備查。

六、處理時效

- (一) 若申訴案件屬交易糾紛者，應以客訴案件處理，無論雙方有無共識，均應於十五個工作天內完成，並回覆申訴人。若因程序複雜確實無法於上述時間內完成者，本公司除應提前通知申訴人外，並得於必要時，再延長十五個工作天，前開展延以一次為限。倘申訴案件非屬交易糾紛者，得不受前開處理時效之限制。
- (二) 倘若本公司已盡協調之能事或交易糾紛係肇因涉及虛擬產品性質之交易，導致本公司難以實際介入判斷或仍無法滿足申訴人之訴求，則須輔導雙方

文件編號	CS-J-02	文件名稱	申訴處理辦法
機密等級	內部使用	版本	V 1.0

依「消費者保護法」及「消費者保護法施行細則」等相關法規進行調處、仲裁、訴訟等後續之各種法律或爭端處理程序。

第十條（檢舉類型案件申訴受理與立案處理程序）

本公司關於檢舉類型相關申訴案件受理與立案處理，悉依本公司「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」辦理。

第十一條（交易糾紛／使用與服務相關申訴案件處理）

本公司關於交易糾紛／使用與服務相關申訴案件處理，除依據《綠界科技股份有限公司交易糾紛處理流程手冊》辦理外，針對常見類型處理流程另分述如下：

一、賣方客戶未履行交易致生糾紛爭議處理

- （一）此交易糾紛係為付款方已付款，賣方客戶未出貨或未於約定時間內提供服務的狀況之下，所產生的交易爭議。
- （二）付款方可透過本公司線上客服專區或致電客服專線等方式進行申訴。
- （三）付款方應主動提供繳費收據或交易相關證明，並提出協調交易或暫停撥付款項等具體訴求。
- （四）本公司應確認付款方是否已收到商品或獲得服務，以及付款方提供之繳費收據及相關證明是否為真，並釐清其訴求後，將主動協助聯繫賣方客戶，並將暫停撥付該筆交易款項或凍結已撥付於本公司之虛擬帳戶款項。情節重大或不配合處理者，將依情況限制部份賣方客戶功能使用，以降低付款方交易風險。
- （五）接上述，本公司會要求賣方客戶提供相關交易資料（如宅配簽收單或其他相關可佐證已出貨或已提供服務之證明），以利本公司判斷是否為特殊糾紛案件（如三方詐騙）或是一般糾紛案件；若賣方客戶未給予回覆（未接聽），本公司將另以電子郵件或簡訊再行通知。
- （六）承上，若為一般糾紛案件，賣方客戶於接獲通知起算七個工作日內未提供資料或相關商品出貨證明，本公司將輔導付款方可至警政機關進行報案程序。待司法單位處理後，依司法單位之判決指示返還款項給實際付款方或解除暫停撥付之限制。若經確認為特殊糾紛之三方詐騙案件（即實際付款人並非當初與賣方客戶下單購買的付款方），本公司將協助與對應賣方客戶聯繫，通知暫停出貨，並協助該案關賣方客戶將相關證據（出貨單等）併同本公司金流相關資料以利受害人至警政機關進行報案程序。待司法單位處理後，依司法單位之判決指示返還款項給實際付款方或解除暫停撥付之限制。

二、退換貨糾紛處理

- （一）退換貨糾紛主要係付款方已收到商品，對於商品不滿意或是欲退貨，但賣方客戶不願意接收退貨所產生之交易糾紛，本公司將協調雙方處理。
- （二）若交易雙方產生退、換貨或交易糾紛時，可透過本公司線上客服或致電客服專線等方式進行申訴。

文件編號	CS-J-02	文件名稱	申訴處理辦法
機密等級	內部使用	版本	V 1.0

- (三) 本公司會請付款方提供付款證明，請賣方客戶提供交易相關資料供本公司處理。
- (四) 若雙方達成協商即可結案；如雙方未達成協商，本公司即輔導雙方可至警政機關進行報案程序。

三、超商門市遇詐騙處理

- (一) 經該事件受害超商門市(下稱受害門市)通知本公司者，本公司將立即自收受該筆款項之賣方客戶對應之本公司帳戶中保留該筆款項作為保留款，並通知受害超商門市及賣方客戶。
- (二) 受害門市應於收受前項通知後十五個工作日內提供本公司報案三聯單予本公司或是其他司法機關收案之證明文件。如無法於期限內提出者，本公司得將該筆款項撥付給賣方客戶。
- (三) 本公司按前項收受受害門市提交相關文件後，應於十五個工作日內以電話、簡訊、電子郵件或其他可連絡會員之方式通知賣方客戶提出相關之交易資料，以釐清爭議並協助雙方進行調解。
- (四) 若自本公司通知會員後十五個工作天內均無法與賣方客戶取得聯繫時；亦或會員無法於期間內依前項提出交易資料者，本公司得逕行將賣方客戶對應之本公司帳戶內限制提領之保留款退還給受害門市所屬機構。
- (五) 本公司得視個案實際情形於必要時延長前述各階段處理期間，但延長次數以一次為限，且延長期間不得超過十五個工作天，如有延長處理期間情事發生，本公司應立即通知受害門市及賣方客戶。
- (六) 如經本公司依前述程序協調處理仍無法解決受害門市及賣方客戶間之爭議，本公司將輔導雙方依消費者保護法及其他相關法令進行調處、仲裁或裁判，並依和解、調解或司法裁判結果處理保留款。

四、金流服務糾紛爭議申訴案件處理

- (一) 賣方客戶因使用本公司提供之服務而產生爭議糾紛時，可透過本公司線上客服或致電客服專線等進件方式進行申訴。
- (二) 賣方客戶向本公司提出申訴時，本公司應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，向權責單位調查此案件並提出改善計畫，將處理結果回覆申訴者。
- (三) 若申訴人不接受處理結果，得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議。
- (四) 本公司應依據「消費者保護法」辦理，並依據該法之精神，公平合理、迅速有效處理消費爭議，始得結案。

五、賣方客戶帳號/帳戶偽盜冒糾紛爭議處理

- (一) 會員如發生帳戶疑似被盜用之情形時，可透過本公司線上客服或致電客服專線等進件方式進行申訴。
- (二) 本公司接獲申訴後，將與賣方客戶核對身分。
- (三) 若本公司按前項約定核對身分後，經賣方客戶同意，得立即將該前開賣方客戶帳戶之相關服務暫停，待爭議事項釐清(例如確認爭議交易項目內容)，

文件編號	CS-J-02	文件名稱	申訴處理辦法
機密等級	內部使用	版本	V 1.0

原帳戶使用者可重新設定相關安全措施（例如登入密碼）後開通服務。

- （四）本公司將主動保留帳戶偽盜冒事件之處理所有書面文件及電磁證據，針對該案盜用之狀況，進行後續舉證之調查，確保責任釐清，以防止惡意詐騙之行為。必要時本公司將主動提供相關電磁紀錄供警方或 165 反詐騙請求協助，以杜絕類似案件重複發生。

第十二條（詐騙、非法交易或可疑洗錢、資恐交易行為相關申訴處理）

- 一、若申訴人提出涉及詐騙、非法交易或可疑洗錢、資恐交易行為之申訴，應由本公司客戶服務部門受理申訴後釐清初步事實後，即時通報內部法務部門、風險管理部門及法遵暨洗錢防制部門等相關單位評估必要處置。
- 二、本公司處理前開申訴，應分別依據「詐欺危害防制條例」、「第三方支付服務業疑似涉詐客戶認定及控管措施處理辦法」及「提供第三方支付服務之事業或人員防制洗錢及打擊資恐辦法」意旨進行評估。
- 三、本公司評估前開申訴內容屬實，為疑似涉詐或洗錢類型案件者（如經檢調、警政機關通報為可疑帳戶、經本公司風控判定交易異常，且與詐騙模式相符或接獲多起民眾檢舉或金融同業通報者），本公司將視情況暫停交易處理、延後金流撥付、凍結帳戶資金或做其他要求補件或帳戶說明等必要處置。
- 四、本公司核實前開申訴並做出對應處置外，另應依法通報主管機關、警政單位、法務部調查局及第三方支付業聯防平台等。
- 五、本公司對於前開申訴及調查資料保存與通報，應依規定留存相關資料至少五年，並配合主管機關抽查。

第十三條（未盡事項）

- 一、本辦法若有未盡事項，悉依主管機關等相關之法規命令等作為依循。
- 二、本公司有其他特別規定者，在不扞格本辦法前提下，基於實務作業需求之必要性，仍得繼續適用。

第十四條（生效及修訂）

本辦法經董事長核定後公告施行，修正時亦同。

本辦法訂立於中華民國 114 年 5 月 2 日。