

富邦金融控股股份有限公司
處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事項
作業辦法

核准日期：2019/08/29

生效日期：2019/08/29

主辦單位：法遵暨法務處 董事會務部

版 序：第 02 版

目錄

目錄	頁次
第一條 訂立目的	2
第二條 適用範圍	2
第三條 權責單位	2
第四條 股東反映意見事項	2
第五條 股東請求回覆事項	2
第六條 回覆股東	2
第七條 股東對公司提起訴訟	2
第八條 文件歸檔	3
第九條 定期呈報	3
第十條 附則	3
第十一條 施行及修訂	3
附表 改版紀錄	4
附件一 股東意見陳報單	5
附件二 股東提出建議、疑義或糾紛及訴訟事項回覆單	6

第一條 訂立目的

為落實富邦金融控股股份有限公司（下稱「本公司」）處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事項，特制定富邦金融控股股份有限公司處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟事項作業辦法（下稱「本辦法」），俾利遵循。

第二條 適用範圍

本辦法適用於本公司。

第三條 權責單位

本公司負責處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟等事項依股東身分與持股比率區分權責單位分工如下：

- 一、董事會議事單位：自然人股東及屬於持有金融控股公司已發行有表決權股份總數百分之五以上之同一人或同一關係人之法人股東。
- 二、維護投資人關係之權責單位：前款以外之法人股東。

第四條 股東反映意見事項

權責單位於接獲股東反映意見後，應填報「股東意見陳報單」（如附件一）。

第五條 股東請求回覆事項

權責單位於接獲股東向本公司提出建議、疑義及糾紛事項，並要求公司回覆時，應填寫「股東提出建議、疑義或糾紛及訴訟事項回覆單」（如附件二，下稱「回覆單」），可自行擬具或逕洽請或由發言人指示之回覆單位擬具回覆內容呈報發言人。

前項股東請求公司回覆時，若股東留存連絡資料有無法連繫之情形時，本公司權責單位得視情形不予處理。

第六條 回覆股東

回覆單位擬妥回覆股東之內容，經發言人核定後，由權責單位回覆股東，並將處理情形（包括但不限於回覆時間、方式、股東是否仍續提問等）填妥於「回覆單」，處理結案後，呈報處級主管知悉，歸檔備查。

第七條 股東對公司提起訴訟

本公司之股東會、董事會決議違反法令或公司章程，或其董事、監察人、經理人執行職務時違反法令或公司章程之規定，致股東權益受損者，本公司對於股東依法提起訴訟之情事，應客觀妥適處理，相關案件由法務單位負責處理，並應依第三條分工通知權責單位填寫「股東提出建議、疑義或糾紛及訴訟事項回覆單」列案追蹤辦理進度。

第八條 文件歸檔

依據本辦法處理之相關文件，由各權責單位依權責辦理歸檔備查。

文件格式，得依個案彈性調整。處理流程如有以電子方式者，應註明於「回覆單」，並留存最近一年度之紀錄備查。但尚未結案者，仍應保存至結案為止。

第九條 定期呈報

權責單位應每季或適時彙整依據本辦法處理情形，呈報本公司發言人、代理發言人，並會簽本公司董事會議事單位或維護投資人關係之權責單位知悉。每年或適時彙整本作業辦法執行之情形，呈報董事長，並得視相關內容之重要性判斷，呈董事會報告。

第十條 附則

其餘未盡事宜，悉依主管機關相關法令及本公司相關規範辦理。

第十一條 施行及修訂

本辦法經本公司總經理核定並依本公司「章則制定政策」公告施行，修訂時亦同。

附表：改版紀錄

版次	核准日期	生效日期	核定層級	備註
01	2018/10/03	2018/10/15	總經理	
02	2019/08/29	2019/08/29	法務長	因應章則制定作業辦法 所為之格式修訂

**富邦金融控股股份有限公司
股東意見陳報單**

權責單位：_____

資料期間：_____

日期	股東名稱	股東反映意見	備註

發言人	處長	部門主管	經辦
-----	----	------	----

後會
代理發言人
董事會議事單位(或 維護投資人關係之權責單位)

註：本公司負責處理股東建議、疑義、糾紛及訴訟等事項依股東身分與持股比率區分權責單位分工如下：

- 一、董事會議事單位：自然人股東及屬於持有金融控股公司已發行有表決權股份總數百分之五以上之同一人或同一關係人之法人股東。
- 二、維護投資人關係之權責單位：前款以外之法人股東。

富邦金融控股股份有限公司
股東提出建議、疑義或糾紛及訴訟事項回覆單

案件編號		收件日期	
股東戶名		股東戶號	
聯絡電話 /email		持有股數/依據 資料日期	
1. 股東提出事項			
2. 回覆內容：			
發言人 處長 部門主管 回覆單位經辦			
3. 股東溝通情形及日期：			
處長	部門主管	權責單位經辦	

說明：

1. 處理流程以紙本或電子郵件留存簽核軌跡皆可
2. 回覆單位擬妥回覆股東之內容，經發言人核定後，由權責單位回覆股東，並將處理情形（包括但不限於回覆時間、方式、股東是否仍續提問等）填妥於「回覆單」，處理結案後，呈報處級主管知悉，並歸檔備查。
3. 文件格式，得依個案彈性調整。處理流程如有以電子方式者，應註明於「回覆單」，並留存最近一年度之紀錄備查。但尚未結案者，仍應保存至結案為止。