

個資及隱私權相關規章 銷售及收款循環

一、作業程序：

- 1、客訴處理單位應對消費者於本公司產品、內容及個人資料之處理制訂明確的管控程序及作業權責，用以提供客服人員遵循。
- 2、若有特殊客訴案件經權責主管判斷非個別案例者則須立即制定相關標準作業程序並公布。
- 3、客服人員處理客訴案件時，須確實核對申請人與系統資料；並於處理完成後將客訴處理結果提報權責主管檢討追究責任，並防止類似情況發生。
- 4、客服人員須接受職前訓練，確認熟知各項處理程序及不定期安排教育訓練。
- 5、為提升服務品質，客訴案件處理須設立時效；權責主管應不定期查核客訴案件辦理進度，避免有遺漏未處理之案件。
- 6、客訴相關資訊，如玩家訴求、客服回覆、時點、處理方式等等，皆紀錄於後台資料庫；消費者提供之相關個人資料屬於重要機密性，各單位經辦須妥善保管，未經權責主許可不得任意調閱或做其他用途；消費者個人資料異動及銷毀需依相關管理規範流程辦理。
- 7、消費者個人資料調閱、異動權限須定期更新，系統內需建置防駭洩密措施並隨時登錄調閱紀錄。
- 8、新產品上市前應就可能發生之客訴案例擬定處理程序，力求降低客訴案件之比率及提升服務品質。

二、控制重點：

- 1、客服人員是否有接受職前訓練；並充分了解保密條款。
- 2、客訴案件處理過程是否適當確實。
- 3、退費申請單是否詳實填寫。
- 4、客訴處理結果是否提報權責主管檢討並追究責任。
- 5、消費者個人資料異動及銷毀處理是否依規定辦理。
- 6、客訴處理程序是否皆有制定標準作業並隨時更新。
- 7、特殊客訴案件處理是否經權責主管決議後。
- 8、客訴案件資料及相關處理佐證是否經適當保管。
- 9、系統查閱權限是否定期更新名單、登錄調閱紀錄及用途。
- 10、消費者個人資料調閱是否設有防駭、洩密措施。