

組合式商品金融消費糾紛處理流程

➤ 本行受理組合式商品金融消費糾紛事件之方式及受理窗口如下：

一、數位金融處(客服中心)：受理客戶直接以電話、電子郵件或書面申訴之案件。

二、秘書處：

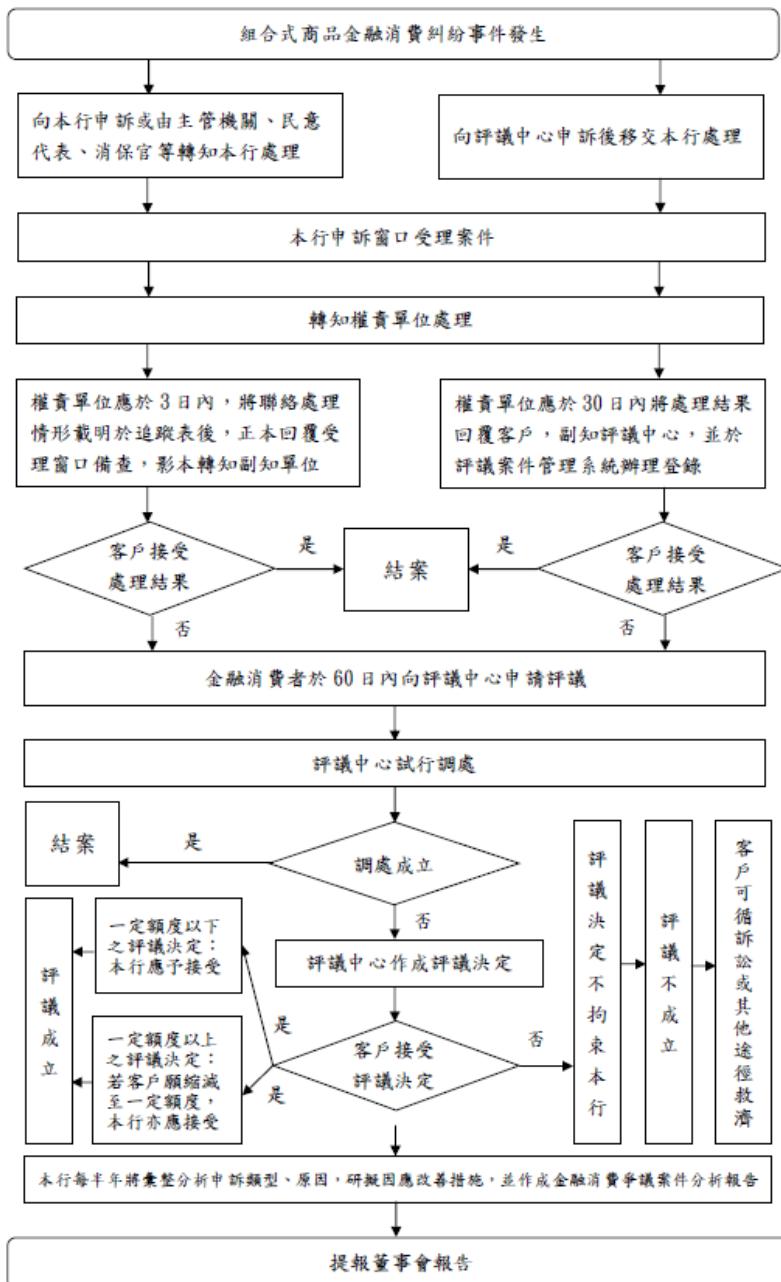
(一) 受理主管機關(泛指銀行公會、民意代表、金融監督管理委員會、消費者保護官等，以下同)轉知之客戶申訴案件。

(二) 受理財團法人金融消費評議中心(以下稱評議中心)透過「申訴暨評議案件管理系統」轉知有關銀行業務之客戶申訴案件，並按申訴案件內容派分業務主管處負責處理。

➤ 處理流程、進度查詢及處理時效

本行受理組合式商品金融消費糾紛事件後，應即時聯繫客戶，主動瞭解客戶訴求及爭議成因等，並回覆客戶處理進度及處理結果，俾妥善解決組合式商品金融消費糾紛；客戶亦得向客服中心查詢組合式商品金融消費糾紛之處理進度及處理結果。

組合式商品金融消費糾紛處理流程 SOP



➤ 資料保存

本行受理組合式商品金融消費糾紛事件結案後，其相關文件資料應至少保存5年以上。