

## 金融消費紛爭受理方式與處理流程

➤ 本行受理金融消費爭議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

本行受理金融消費爭議事件後，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，俾妥善解決金融消費爭議；客戶亦得向客服中心查詢金融消費爭議之處理進度及處理結果。

### 彰化銀行金融消費爭議事件處理流程 SOP

