

東亞銀行台灣分行-處理客戶投訴操作流程

接到客戶投訴後應以迅速及公正的態度處理客戶投訴。相關的操作流程如下：

	口頭投訴的操作流程	負責部門
1	接到客戶電話或當面的口頭投訴	接待客戶的職員
2.	聽完客戶的投訴後填寫“客戶口頭投訴記錄表”作為記錄。根據“處理客戶電話/當面投訴/意見”的指引與客戶進行交談。	
3.	儘量立即處理客戶的相關投訴，並記錄在“客戶口頭投訴記錄表”中；否則，應誠懇地向客戶解釋，將他/她的投訴移交相關部門處理。	接待客戶的同事/ 分行投訴主任/ 中國業務總部
4.	將該事件向投訴主任報告，並於當日將“客戶口頭投訴記錄表”遞交給分行的投訴主任以及中國業務總部業務發展部的主管作進一步的處理。如果是與香港業務操作有關的投訴，則中國業務總部把“客戶口頭投訴記錄表”轉交給相關部門及總行負責服務品質的組織及生產力促進部作進一步的處理。	
5	在“客戶投訴管理登記簿”中記錄並編號。	
6.	對該事件進行調查，用客戶使用的語言草擬回復的函件（若分行在收到客戶投訴的下一個工作天內已作回復，將不用向客戶發出上述書面信函），請參照“客戶投訴書面回復指引”。在收到投訴的 18 天以內回復的函件必須先報送中國業務總部業務發展部的主管審核並批復。	
7.	定稿回復函將於 3 日內返還給分行的投訴主任。（即收到投訴的 21 天以內）	
8.	在接到客戶投訴的 24 日內，將書面的正式回復函件經投訴主任簽字後交給客戶。 如果在 30 日內無法完成調查，分行必須通過書面向客戶說明情況。	
9.	將投訴事件的所有相關檔資料按序列編號存檔。	

	書面投訴的操作流程	負責的部門
1	在收到的書面投訴上蓋一日期章作標識。	收到書面投訴的同事
2	將該事件向投訴主任報告。	
3	在“客戶投訴管理登記簿”中做記錄並寫一份書面回執給客戶。若客戶純粹向本行提供意見及毋須跟進的個案，分行應以“ <u>感謝客戶意見回復函</u> ”回復客戶。若收到客戶的書面投訴，分行則應以“ <u>客戶投訴確認函</u> ”回復客戶。如果客戶未提供位址，但在投訴信上有提供帳號，則請相關部門根據該帳號查找客戶的位址。如果客戶只提供電話號碼，則電話聯繫客戶並委婉的請求客戶提供他/她的位址。	分行投訴主任
4	于收到客戶投訴的3日內將有關客戶意見的回執寄給客戶。	
5	于當日將客戶書面投訴的影本報送中國業務總部備案。如果該投訴與香港的業務操作有關，則中國業務總部應於當日將該書面投訴轉交給總行負責服務品質的組織及生產力促進部作參考。	投訴主任 / 中國業務總部的投訴主任
6	對該投訴事件進行調查。	分行投訴主任
7	用客戶使用的語言草擬一份書面回復函（若分行在收到客戶投訴的下一個工作天內已作回復，將不用向客戶發出上述書面信函），根據事實及調查後的結果，採用“客戶投訴書面回復指引”中說明的樣式回復客戶。	
8	收到投訴的18天以內將草擬的回復函件報送中國業務總部的投訴主任審核批復。	
9	於3日內將審核並批復後的終稿返還給分行投訴主任。（即收到投訴的21天以內）	中國業務總部的投訴主任
10	在接到客戶投訴的24日內，將書面的正式回復函件經總經理簽字後交給客戶。如果在30日內無法完成調查，分行必須通過書面方式向客戶說明情況。	分行投訴主任
11	將該投訴事件的所有相關檔資料按序列編號存檔。	