BEA東亞銀行

客戶紛爭暨消費爭議處理準則（節錄）

壹、受理管道

本分行為維護客戶權益，確保客戶清楚認識投訴的渠道及方法，本著透明化及便利性原則，本分行於分行網頁(www.hkbea.com.tw)公告分行投訴處理程序；客戶亦可選擇親臨本分行，或透過電話、電子郵件或書面方式向本分行反映意見。同時，本分行營業櫃台也備有投訴處理程序的文本，於客戶要求或本分行接獲投訴時，本分行將向客戶/投訴人提供有關資料，協助其認識投訴的渠道及方法(除非其投訴已於接獲當日或翌日的辦公時間內獲得解決)，以便盡快解決有關問題。

一、 親臨/電話：客戶可親至本分行各營業單位，或致電客戶意見熱線進行投訴。客戶意見熱線號碼為：(886 2) 8161-2879 / 8161-2864 (消金案件專線)。

二、 本分行網頁之意見表達電子郵件信箱：客戶可利用本分行網頁意見表達專區電子郵件信箱：tpcomplaint@hkbea.com / tpconsumer@hkbea.com (消金案件收件信箱)表達其意見，本分行將指派專責人員於每個工作日查閱信箱的收件情形並負責回覆作業。

三、 書面：客戶可以書面方式投訴。來函地址為：台北市敦化北路 88 號台北金融中心大樓 10 樓、10 樓之 3 及 11 樓之 3 香港商東亞銀行有限公司台北分行營業部(郵遞區號：10551)。

四、 為確保回覆之即時性，以上述方式提出投訴時，尚請投訴之客戶留下其本人真實姓名、身分證字號/營利事業統一編號、聯絡方式及與本分行往來之業務人員(如有者)等資料，並敘明投訴事由或建議事項。一俟收到投訴後，本分行將立即指派分行投訴主任處理，並於查明原委後以電話、電子郵件或書面回覆客戶。

五、 客戶可向財團法人金融消費評議中心(以下簡稱「評議中心」)提出投訴，並由評議中心依「金融消費者保護法」第 13 條第 2 項規定移交本分行處理。本分行於接獲評議中心通知後，將會依其指示辦理並回覆。

六、 除上述方式外，客戶亦可透過金管會銀行局投訴，以傳真或郵寄至銀行局(傳真號碼：(02)8969-1366、地址：新北市板橋區縣民大道 2 段 7 號 19 樓)或至金管會民意信箱(http://fscmail.fsc.gov.tw/fsc-sps/SPSA/SPSA01001.aspx)併同掃描後的相關佐證資料進行線上投訴，本分行於接獲銀行局通知後，將會依其指示辦理並回覆。

貳、 受理流程

一、 分行投訴主任應於收到投訴後 2 個工作日內回覆投訴人，告知本分行已收到投訴案件並將盡速處理及回覆。

二、 分行投訴主任於客訴受理日將案件呈報客訴小組，並得視情況召集客訴小組討論決

議，依據投訴內容判斷、歸屬及確認協助調查單位。

三、 被指派之協助調查單位針對客訴案件進行調查及處理。客訴小組依據協助調查單位提供之文件，於受理日後 3 個工作日內判定該客訴案件是否成立。

四、 分行投訴主任視投訴內容性質指派協助調查單位人員或客訴專責人員草擬回覆投訴人之函件，依據客訴小組覆核後之內容呈核本分行總經理，並於受理日後 30 日內依本分行總經理核准之處理結果回覆投訴人。惟遇有存款相關投訴案件，則應於受理日後 15 日內回覆投訴人。

五、 如無法於受理日後 30 日(存款相關投訴案件為 15 日)內回覆投訴人處理結果，則應於受理日後 30 日(存款相關投訴案件為 15 日)內寄送書面文件向投訴人解釋並說明無法完成調查的原因及目前的調查進度，並提供預期可回覆處理結果的時限(通常不超過受理日後 60 日)。

六、 如投訴係透過金管會銀行局管道提出，應於銀行局要求時限內於金融機構網際網路申報作業平台回覆，並以書面回覆投訴人。

參、 金融商品評議程序

投訴人如不接受本分行處理結果或本分行逾 30 日不為處理者，得依「金融消費者保護法」於收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內，向評議中心申請評議。客訴案件進入評議程序後，本分行將配合評議中心於合理必要範圍提供文件或相關資料。