

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) 公布分行處理投訴程序；客戶亦可選擇親臨本分行、或透過電話、本分行網頁之客訴電子郵件信箱、或書面方式向本分行反映意見。同時，分行營業櫃台也備有內部處理投訴程序的文本，若客戶要求或本分行接獲其投訴時，本分行會向投訴人提供有關資料，協助其認識投訴的渠道及方法 (除非投訴於接獲當日或翌日的辦公時間內已獲得解決)，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」作申訴。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：客戶可以書面方式申訴。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，以上述方式提出申訴時，尚請申訴之客戶留下其本人真實姓名、身分證字號、聯絡方式及與本分行往來之業務人員 (如有) 等資料，並敘明投訴事由或建議事項。一俟收到申訴後，本分行將立即派分行投訴主任處理，於查明原委後以電話、電子郵件或書面回覆客戶。
- 五、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申訴，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、客戶提出申訴時，分行投訴主任應於收到客戶申訴後 2 個工作日內回覆客戶，告知本分行已收到申訴案件並將儘速處理及回覆。
- 二、分行投訴主任於客訴受理日 (以下簡稱「受理日」) 填製「客訴申請表」及登載於「客訴登記簿」，呈報客訴小組，並視情況得召集客訴小組討論決議，依據申訴內容判斷、歸屬及確認處理單位。
- 三、被指派之權責單位針對客訴案件進行調查及處理，於受理日後 3 個工作日內回覆「客訴處理回覆表」，分行投訴主任及客訴小組依據相關權責單位提供之文件，於受理日後 3



個工作日內判定該客訴案件是否成立。

- 四、分行投訴主任於受理後 10 日內填寫「客訴處理作業控管表」呈送分行總經理簽核。
- 五、分行投訴主任視申訴內容性質指派權責單位人員或客訴專責人員草擬回覆客戶函件，依據客訴小組覆核後之內容呈核分行總經理，並於受理日後 30 日內依分行總經理核准處理結果回覆客戶。惟遇有存款相關申訴案件，則應於受理日後 15 日內回覆。
- 六、如無法在受理日後 30 日（存款相關申訴案件為 15 日）內回覆客戶處理結果，則應於受理日後 30 日（存款相關申訴案件為 15 日）內寄送書面文件向客戶解釋並說明無法完成調查的原因及目前的調查進度。
- 七、如申訴/陳情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，並以書面回覆申訴/陳情人。
- 八、本條所述之所有書面回覆皆須以雙掛號郵件寄送。

參、金融商品評議程序

客戶如不接受本分行回覆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，向財團法人金融消費評議中心申請評議。本分行接獲爭議處理機構移交之申訴案件後，將配合爭議處理機構依公平合理原則於合理必要範圍要求協助、提供文件或相關資料。