

## 加拿大商豐業銀行台北分行辦理各項產品服務紛爭處理程序

為維護豐業銀行台北分行(以下簡稱本行)與客戶間之權益，其對本行提供之各項產品/服務產生紛爭時得以提供有效的溝通與申訴處理，特依據中華民國相關法令訂定「加拿大商豐業銀行台北分行辦理各項產品服務紛爭處理程序」(以下簡稱本紛爭處理程序)。

一、 本紛爭處理程序係指本行因辦理各項產品/服務與客戶所發生之爭議。

### 二、 受理申訴之程序

1. 客戶可以口頭、電話、電子郵件或書面等方式向本行提出申訴。
2. 本行應以書面或客戶可接受的方式通知客戶該申訴事件已被受理，並交付各項產品服務紛爭處理程序。
3. 客戶對本行提供之產品/服務提出申訴時，受理單位應儘快聯繫該客戶之專屬業務經理或原業務承辦單位主管，並由業務經理或單位主管向客戶說明。該客戶之專屬業務經理或原業務單位主管應將客戶申訴事由詳實記載於客訴報告書並送交調查單位。但若客戶之申訴係與客戶之專屬業務經理有關之事項時，該客戶之專屬業務經理應將迴避，另由業務部門指派專人負責。
4. 調查單位應就申訴事件進行調查，並將調查結果通知該客戶之專屬業務經理(或業務部門指派之專人)，以電話或書信回覆客戶。
5. 所有業務之客訴事件，本行將秉持公正性、保密性、有效性等原則儘速處理解決。若因交易之複雜性或借調相關文件而無法即時解決，應由該客戶之專屬業務經理(或業務部門指派之專人)或原業務承辦單位主管先行聯繫客戶告知所需調查時間。調查單位應仔細了解紛爭原因，並尋求相關單位支援，以期於最短時間提供回覆並解決紛爭。
6. 客戶以口頭申訴者，請撥服務專線：02-2514-8216，客戶以書面提出申訴者，請寄至：台北市松山區民生東路三段109號8樓(請註明「客戶申訴處理部門」)。

### 三、 回應申訴之程序

1. 客戶申訴案件於調查後，應由該客戶之專屬業務經理或原業務承辦單位主管將處理結果以電話或書信回覆客戶；但若客戶之申訴係與客戶之專屬業務經理有關之事項時，將另由其主管或業務部門指派之專人回覆之。
2. 客戶對申訴案件之處理仍有質疑或拒不接受本行所回覆之方案時，得向財團法人金融消費評議中心請求調處其紛爭。
3. 本行應將客戶申訴內容、處理過程及回覆客戶之結果紀錄於客訴報告書，並將相關文件留存至該客戶與本行之契約終止後五年。