

# 第一商業銀行結構型商品業務紛爭處理細則

2016年10月6日訂定  
2020年12月21日第一次修訂

- 一、本細則依金融監督管理委員會105年7月21日金管銀控字第10560001510號函規定訂定。
- 二、本細則所稱之紛爭事件係指本行因辦理結構型商品業務與客戶所生之爭議。
- 三、受理客戶申訴之方式及程序
  - (一)客戶因紛爭事件提出申訴時，應以具名方式為之。
  - (二)客戶以電話口頭申訴者，得撥服務專線：0800-031-111按6；以書面提出者，得郵寄至：台北市中正區100重慶南路一段30號。
  - (三)本行接獲客戶之申訴案件後，將依規定提供本細則予客戶參考。
  - (四)本行受理客戶申訴後，應即時通報，並將申訴案件交由業務相關人員處理。
- 四、調查及處理客戶申訴案件之程序

業務人員接獲客戶申訴案件時，應針對客戶之申訴事由，本著和平、懇切、公平之態度，確實調查，並將調查結果以書面陳核單位主管，並依本行「金融消費者保護政策作業準則」及本行「客戶意見處理作業要點」之規定辦理。
- 五、回應客戶申訴之程序
  - (一)客戶申訴案件之調查結果，應以電話、電子郵件或書信等方式回覆客戶。
  - (二)客戶對有關紛爭之處理仍有質疑或拒不接受本行回覆結果者，得向金融消費者評議中心申訴評議。
- 六、本行受理客戶紛爭申訴後，應將申訴意見類型歸納，除力求化解客戶誤解，提供優質服務外，並應正面看待意見內涵，檢討作業流程是否存在潛藏之問題，作為業務改進之參考。
- 七、本行受理客戶申訴之人員，對於所處理之紛爭事件，除依法令接受必要之查詢外，應絕對保密。
- 八、本行受理客戶申訴內容、處理過程及回覆結果應予記錄，設專卷保管，並留存相關文件與紀錄於交易終止後至少5年。
- 九、本細則未盡事宜，悉依相關法令、規定、本行金融消費者保護政策作業準則、客戶意見處理作業要點及相關規定辦理。
- 十、本細則經本行金融市場業務處處長核定後實施；修正時亦同。