

## 第一商業銀行結構型商品業務紛爭處理細則

公元2016年10月6日訂定  
公元2020年12月21日第一次修訂  
公元2023年05月10日第二次修訂

- 一、本細則依金融監督管理委員會(簡稱金管會)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金管會「銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法」第2條所稱之結構型商品(即「投資組合商品」)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；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，或透過官方網站線上留言版、電子郵件信箱、營業單位等管道。
  - (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，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「客訴處理要點」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，應以函文、電話、e-mail或其他客戶可接受之方式回覆客戶。
  - (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請評議。
- 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，除依法令或主管機關要求接受必要之查詢外，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15年備查。
- 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」及「客訴處理要點」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。