

客戶意見反應/ 申訴處理程序

若客戶對本行的服務有進一步意見反應或申訴，可經由下列管道與本行聯絡：

1. 客戶服務中心：02-80723000
2. 全省各分行
3. 申訴專線：0800-050-018
4. 電子郵件信箱：customervoice@twm@hsbc.com.tw

申訴案調查之方式及流程：

本行受理客戶申訴案件，將由相關負責部門經理依客戶紛爭(申訴)紀錄表主辦調查，並指派人員調查此案件。

負責調查之單位或人員之權責：

負責部門之調查人員於瞭解該申訴案後，若客戶所申訴之案件無法即刻回覆時，需與客戶聯繫告知本行將儘速處理並主動回覆處理結果，以及留下聯絡方式以便客戶查詢處理進度。

回應申訴之方式、流程及追蹤管理：

1. 負責部門之調查人員於調查該申訴案後，需將其發生原因、經過與解決方式等，登錄於客戶紛爭(申訴)紀錄表中，經由負責部門經理覆核後，若客戶接受本行處理方式並達成共識時，將該申訴案回覆報結。
2. 若客戶無法接受本行處理方式或無法達成共識時，該負責部門經理需將此案件呈報上級主管裁示，並通知該客戶已將該申訴案向上提報審慎調查，此案件將有專人處理、回覆處理進度，並告知聯絡方式以便客戶查詢處理進度。
3. 客戶之申訴事項得依金融消費者保護法申請評議者，於接獲本行對申訴之處理結果但不接受，或申訴逾三十日仍未獲本行回覆時，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向金融消費爭議處理機構申請評議。惟就投資爭議案件，僅非專業投資人得適用該評議機制。