

滙豐銀行(原中華銀行)金融商品行銷業務紛爭處理程序

第一條

本紛爭處理程序係依據行政院金融監督管理委員會（以下稱「金管會」）訂定之「銀行對非財富管理部門客戶銷售金融商品應注意事項」條文第四點第六款規定訂定。

第二條

滙豐銀行(原中華銀行)（以下簡稱「本行」）因辦理金融商品行銷業務與委託人、受益人或其他利害關係人（以下合稱「客戶」）發生爭議時，悉依本紛爭處理程序辦理。

第三條

客戶對本行金融商品行銷業務之處理提出質疑時，應由經辦單位出面委婉說明，平息紛爭，客戶如仍有質疑，應禮貌告知其得依第四條程序向本行提出申訴。

第四條

受理客戶申訴案件之程序

(一) 客戶因質疑金融商品行銷業務之處理而提出申訴時，應以書面具名方式為之，所謂書面係指信函、傳真、電子郵件等方式。但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞為之。

(二) 書面除應記載申訴客戶之姓名、身分證字號、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件信箱及與本行往來之任一帳號等資料外（申請人為法人時，應填具法人名稱、代表人、聯絡電話、聯絡地址、營利事業登記證統一編號及與本行往來之任一帳號），並應詳述申訴之事由及建議之解決方式。

(三) 以言詞提出之申訴案件，應製作談話記錄代替書面。

(四) 客戶服務中心於接獲客戶申訴案件後應予以登記，並於受理申訴時交付（或郵寄）一份紛爭處理程序予申訴人。

(五) 將申訴案件轉交經辦單位及金融行銷部處理。

第五條

調查客戶申訴案件之程序

經辦單位或金融行銷部處理客戶申訴案件時，應耐心瞭解紛爭事由，公正詳實查明原委，並將調查結果及處理意見以書面回覆客戶服務中心。

第六條

回應客戶申訴之程序

(一) 客戶申訴案件之處理結果，應以書面函覆客戶。

(二) 客戶申訴案件回覆後，應於登記表上登錄銷案。

(三) 如客戶仍有質疑或拒不接受本行所建議之解決方案時，應告知客戶得向銀行公會請求調處其紛爭。

第七條

申訴或檢舉案件如涉嫌舞弊、暴力、與客戶發生重大糾紛、或其他足以造成本行損失、影響本行信譽等重大偶發事件時，應依照本行重大偶發事件處理規定辦理。

第八條

本行辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

第九條

本行受理客戶申訴內容、處理過程、回覆結果與紀錄應專案建檔留存，保存期限為五年，保存期限內如遇金融商品契約終止者，保留期限延長至此契約終止後五年。

滙豐銀行(原中華銀行)金融商品行銷業務紛爭處理程序

第十條

最新之紛爭處理程序及內容，會公佈於本行網站及各營業單位之營業廳。

第十一條

本紛爭處理程序如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行相關規章辦理。

第十二條

本紛爭處理程序經總經理核定後實施，修正時亦同。