



結構型商品交易糾紛處理機制

一、客戶申訴案件受理方式

1. 電話通知：本行提供24小時付費及免付費客戶意見與申訴專線
(02)2232-1296及0800-255-777
2. 書面通知：傳真電話：(02)2945-1266
郵寄地址：235新北市中和 區景平路188號2樓 凱基銀行 客戶服務部收
3. 網路通知：本行官網設有「客戶留言」專區，提供客戶留言使用
4. 親臨分行：於營業時間內洽往來銀行

二、回應申訴作業

本行接獲客戶申訴後，將立即指派專人瞭解事件，並於受理日起三個營業日內聯繫客戶，以電話或書面方式說明本行處理情形（或解決方案），使案件得以有效解決。

三、調查程序說明

本行處理人員將秉持積極公正之態度，調閱相關資料或憑證以充分瞭解案件內容及引發抱怨之癥結，事件處理務求迅速確實，調閱之資料或憑證將專卷保存至少五年。

倘客戶對本行回覆之調查處理結果有異議時，客戶得向財團法人金融消費評議中心申請評議或調解。

四、「專業投資機構」、「符合一定財力或專業能力之自然人或法人」及國際金融業務分行客戶不適用金融消費者保護法之金融消費爭議處理機制。