

星展銀行客戶意見與申訴處理程序

為即時有效地處理客戶因本行提供之金融商品或服務所生之紛爭，客戶可經由以下管道向本行反應意見或申訴：

1. 24 小時客戶服務專線：02-66129889
2. 申訴服務電話：0800-031-012
3. 電子郵件信箱：contactme@db.s.com
4. 星展(台灣)各分行
5. 書面申訴郵寄地址：台北市信義區 110 松仁路 32 號 16、17 樓

一、適用對象及範圍：

為維護本行客戶權益及解決本行客戶因辦理各項業務(包含但不限於信託業務)所生之紛爭，悉依本意見與申訴處理程序辦理。

二、受理申訴程序：

客戶申訴應透過上述管道以書面或口頭方式為之，客訴案件之受理部門，應先確認客訴內容及原因，同時需將申訴內容詳實記錄於客訴管理系統並指派客訴權責部門處理，若無具體內容或未具真實姓名與聯絡電話者(申訴人為法人時亦同)，將不列入客訴案件追蹤。如屬信託業務紛爭，於受理申訴後由權責部門交付一份本處理程序予申訴人。

三、回應及調查申訴程序：

受理客戶申訴案件後，將由權責部門客訴處理主管進行調查並負責處理紛爭，並親自或指派專人於 24 小時之內先行與客戶聯繫，案件處理過程中應定時向客戶說明調查進度，並留下聯絡方式以便客戶查詢處理進度。如有需要後續回覆客戶的事項，需告知客戶預計回覆之時間並確實執行。若在申訴處理時限內未能完成，必須再次以口頭/書面回覆客戶延誤原因，並告知預計何時能夠提供最終答覆。權責部門應確認已與客戶達成共識及客戶接受解決方案，詳實記錄處理過程並確實留存與客戶的聯繫紀錄於客訴管理系統。

四、所有客訴或建議案件之處理流程及標準，依據「星展銀行(台灣)客戶意見與申訴作業處理準則」辦理，申訴內容及處理之相關文件與報告、其處理過程及回覆申訴人之結果…等應予以記錄，存檔並保留至相關契約終止後五年。惟對於可能涉及或已涉及訴訟或金融消費評議中心評議之案件，其紀錄及相關文件應永久保存。

五、客訴權責部門處理申訴案件時，需遵循銀行法、個人資料保護法、金融消費者保護法及相關法令規定辦理。相關人員因處理申訴案件所取得與申訴案件有關之資料，除依法令規定者外，不得無故向與本案無利害關係之第三人揭露，或將未涉及本案之其他個人資料揭露予他人。

六、本處理程序公布於本行網站及各營業單位之營業廳。

七、本處理程序經請總經理核定後實施，修正時亦同。