

## 法定公開揭露事項

### 客戶意見處理

為維護客戶之權益，本行提供有效的溝通與申訴處理管道，以儘速辦理相關的意見反應。

### 受理申訴之程序

1. 客戶對本行服務業務提出疑義時，由受理單位聯繫原辦理業務單位負責之業務人員或其主管負責出面了解客戶疑慮，並詳細說明其原因。
2. 客戶如仍存疑，可提出申訴（口頭，電話或書面），本行受理後，依規定給予客戶本紛爭處理程序。
3. 受理單位應依申訴事件性質分送原辦理業務單位調查處理並依內部程序將紛爭事由詳實記載並依權責通報相關單位及分行經理。
4. 所有業務之客訴本行應本誠信儘速解決，若因交易之複雜性或向其他單位借閱交易單據而無法即時向客戶說明者，應先聯繫客戶告知所需調查時間。調查單位應仔細了解紛爭所產生之原因，以期於最短時間提供客戶詳盡說明，圓滿解決紛爭。
5. 客戶以電話申訴者，個人金融客戶請撥申訴及消費者服務專線：(02)2778-9999；商業金融客戶及企業金融客戶請撥申訴及消費者服務專線：(02)8722-5090 #1。客戶以書面提出申訴者，請寄至：台北郵政1026號信箱ANZ客戶服務中心。

### 回應申訴之程序

1. 客戶申訴案件於調查後，應由原辦理業務單位或受理單位將處理結果以電話或書信回覆客戶。
2. 本行應將客戶申訴內容、處理過程及回覆客戶之結果予以記錄，相關文件與紀錄留存之期間為五年。

### 適當調查申訴之程序

為加強本行服務品質，受理單位得將爭議事項轉知各相關單位及分行，改進作業方式，以避免同類型紛爭事件之發生。