

## 西班牙對外銀行台北分行客戶意見與 申訴處理程序

為即時有效地處理客戶因西班牙對外銀行台北分行(以下稱本行)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. 客戶服務專線：02-87266000
2. 申訴書面郵寄地址：台北市信義路五段7號101大樓45樓D室

- 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等方式為之，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並指派客訴相關權責部門處理，若無具體內容或未具真實姓名與聯絡電話者，本行將不列入客訴案件追蹤。
- 三、回應及調查申訴程序：本行受理客戶申訴案件後，將由權責部門主管調查並負責處理紛爭，並親自或指派專人以最短時間先行與客戶聯繫，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之事項，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/書面回覆客戶其延誤原因，並告知預計何時能夠提供最終答覆。相關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。
- 四、所有客訴或建議案件之處理應予以記錄存檔並保留於申訴案件結束後至少五年。惟對於可能涉及或已涉及訴訟之案件，其紀錄及相關文件應永久保存。
- 五、客訴相關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之營業廳。
- 七、本處理程序經高階管理委員會核定後實施，修正亦同。