

美商摩根大通銀行台北分行暨國際金融業務分行
JPMorgan Chase N.A. Taipei Branch & Offshore Banking Unit

備忘錄：客戶爭議處理
Memo: Client Dispute Handling

中華民國 104 年 7 月 21 日制訂
108 年 10 月修訂

美商摩根大通銀行台北分行暨國際金融業務分行(以下簡稱本分行)皆以公平合理、迅速有效處理客戶爭議且均能恪遵金融消費者保護法之爭議處理程序及相關規定，合先敘明。

本分行提供金融商品或服務予「金融消費者保護法」所定義之「金融消費者」時，俾恪遵金融監督管理委員會所訂定之「金融消費者保護法」及相關子法規定。

由於本分行為外國銀行在臺分行，基本上依總行及區域總部適時更新之內部「客戶申訴處理政策」作為本分行客戶爭議處理之依據，包含受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢及追蹤。各個業務單位或部門依循此政策訂定其業務面之客戶申訴或爭議處理流程(SOP)俾利執行及落實。針對客戶爭議處理，本分行對各部門人員會發佈相關內部政策更新或提醒，亦會不定期安排教育訓練課程。俾利各部門瞭解及遵守客戶爭議處理內部流程。

本分行提供金融商品或服務予「金融消費保護法」所定義之金融消費者時而產生金融消費者爭議，除依上述內部政策為處理依據外，將依照金融消費者保護法之爭議處理程序辦理。客戶得以書面或口頭方式向其行銷人員、客戶關係經理或任一代表本分行之人員提出客訴。

以上原則經本分行之負責人同意。

美商摩根大通銀行台北分行暨國際金融業務分行

總經理 錢國維



美商摩根大通銀行台北分行銀行業務紛爭處理程序

為維護本行客戶權益，於其對本分行業務產生紛爭時得以提供有效的溝通與申訴處理，並符合「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條規定，特訂以下受理、回應及適當調查申訴之程序，以茲辦理。

一、受理申訴之程序

1. 本集團訂有「客戶申訴處理政策」及其他相關措施、辦法（以下簡稱客戶申訴處理辦法）。
2. 客戶提出申訴時，本分行應秉持公正、迅速並依據本集團所訂定之客戶申訴處理辦法辦理。
3. 客戶申訴管道不限口頭，電話或書面，本分行於接受申訴後，業務團隊應通報相關權責單位。
4. 本分行於受理相關客戶申訴案件後，應依客戶申訴處理準則，就每一受理案件進行詳實紀載，以便申訴案件之追蹤與紀錄。

二、適當調查申訴之程序

1. 權責單位應本著公平、獨立之精神進行調查，並應依據客戶申訴處理辦法進行相關案件資訊之收集，以做為調查案件後續之判斷。
2. 如於調查過程中依據案件之複雜程度需跨部門如法遵、法務等部門之協助時，該部門應盡速提出需求，以利案件之調查進度與客戶回覆。
3. 另本分行辦理客戶申訴之人員，對於經辦客戶申訴過程及資料等，除依法令接受必要之查詢外，應予保密。

三、回應申訴之程序

1. 客戶申訴案件於調查後，應將處理結果以電話或書信等方式正式回覆客戶。
2. 如前所述客戶申訴自受理、處理及回覆結果皆應予以記錄於相關申訴案件追蹤系統中，本分行亦將適當保存相關紀錄以供日後備查。