

瑞士銀行辦理各項產品服務消費爭議處理程序

為維護瑞士銀行台北分行(以下簡稱本行)與客戶間之權益，並就本行提供之各項產品/服務所產生之消費爭議時得以提供有效的溝通與申訴處理，特依據中華民國相關法令訂定「瑞士銀行辦理各項產品服務消費爭議處理程序」(以下簡稱本處理程序)。

- 一、 本處理程序係指本行因辦理各項產品/服務(包括但不限於財富管理業務、信託業務、兼營證券自行買賣業務及衍生性金融商品業務)與客戶所發生之爭議。
- 二、 受理申訴之程序
 1. 客戶可以口頭、電話、電子郵件或書面等方式向本行提出申訴(以下簡稱申訴事件)，並要求本行報告消費爭議之處理進度。
 2. 客戶申訴事件之專責處理單位(以下簡稱專責單位)應以書面或客戶可接受的方式通知客戶該申訴事件已被本行受理，並交付各項產品服務消費爭議處理程序。
 3. 專責單位應聯繫該客戶之專屬財富管理顧問或其主管以向客戶了解該申訴事件原委並予以說明。該客戶之專屬財富管理顧問應依內部客戶申訴處理流程將爭議事由詳實記載於客訴報告書並送交專責單位。但若客戶之申訴事件係與客戶之專屬財富管理顧問有關之事項時，該客戶之專屬財富管理顧問須迴避，另由業務部門指派專人負責。
 4. 客戶以口頭申訴者，請撥服務專線：02-8722-7720，客戶以書面提出申訴者，請寄至：台北市110松仁路7號5樓(請註明「客戶申訴處理部門」)。
- 三、 回應申訴之程序
 1. 專責單位應就申訴事件進行獨立調查，並將調查結果以書面或客戶可接受的方式通知客戶。
 2. 各項業務之申訴事件，本行將本著誠信原則儘速處理解決。若因申訴事件之複雜性或調閱相關文件而無法即時解決，應由該客戶之專屬財富管理顧問(或業務部門指派之專人)先行聯繫客戶以告知所需調查時間。專責單位應仔細了解爭議原委，必要時並尋求相關單位支援，以期於最短時間提供回覆並解決該申訴事件。
 3. 非專業投資人之客戶對金融消費爭議事件之處理仍有質疑或拒不接受本行所回覆之方案時，或本行未於收受該客戶金融消費爭議申訴事件之日起三十日(以下簡稱處理期限)內為適當之處理並回覆予非專業投資人之客戶者，非專業投資人之客戶得於收受處理結果或前述處理期限屆滿之日起六十日內，向財團法人金融消費評議中心申請評議。
 4. 本行應將客戶申訴內容、處理過程及回覆客戶之結果紀錄於客訴報告書，並將相關文件留存至該客戶與本行之契約終止後十年。
- 四、 本處理程序經本行在臺負責人簽署後生效施行，其修正時亦同。