

## 業務紛爭處理程序

為維護瑞士銀行台北分行(以下簡稱本行)與客戶間之權益，於其對本行提供之各項產品/服務產生紛爭時得以提供有效的溝通與申訴處理，特訂定「瑞士銀行業務紛爭處理程序」(以下簡稱本紛爭處理程序)。本紛爭處理程序係依據下列規範辦理:

1. 信託業應負之義務及相關行為規範
2. 銀行辦理財富管理業務應注意事項
3. 銀行辦理衍生性金融商品業務應注意事項
4. 銀行、保險公司、保險代理人或保險經紀人辦理銀行保險業務應注意事項

一、 本紛爭處理程序係指本行因辦理各項產品/服務(包含財富管理業務、信託業務、衍生性金融商品業務及銀行保險業務)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。
2. 受理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。
3. 客戶對本行提供之產品/服務提出質疑時，受理單位應聯繫該客戶之專屬財富管理顧問或其主管了解事件原委並向客戶說明。該客戶之專屬財富管理顧問應依內部客戶申訴流程將紛爭事由詳實記載於客訴報告書並送交受理單位。但若客戶之申訴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將迴避，另由業務部門指派專人負責。
4. 調查單位應就申訴事件進行調查，並將調查結果通知該客戶之專屬財富管理顧問(或業務部門指派之專人)，以電話或書信回覆客戶。
5. 所有業務之客訴事件，本行將本著誠信原則儘速解決。若因交易之複雜性或借調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)先行聯繫客戶告知所需調查時間。調查單位應仔細了解紛爭原因，並尋求相關單位支援，以期於最短時間提供回覆並解決紛爭。
6. 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. 客戶申訴案件於調查後，應由該客戶之專屬財富管理顧問將處理結果以電話或書信回覆客戶；但若客戶之申訴係與客戶之專屬財富管理顧問有關之事項時，將另由其主管或業務部門指派之專人回覆之。
2. 客戶對申訴案件之處理仍有質疑或拒不接受本行所回覆之方案時，得向公會請求調處其紛爭。
3. 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五年。

四、 本紛爭處理程序經本行信託業務負責人核定後施行，修正後亦同。