



德意志銀行客戶紛爭處理政策 (註)

- 負責處理客戶紛爭之部門，必須盡可能於接獲客戶紛爭後七個營業日內達成決議。客戶紛爭之調查應以不複雜、不官僚之方式進行。
- 處理客戶紛爭時，於法令許可之範圍及遵守部門原則之前提下，所有被允許的步驟都須採行，以重新建立客戶之滿意度。
- 若客戶之紛爭無法依標準服務流程進行時，客戶必須被告知其進度。
- 針對客戶之紛爭，客戶必須收到即時、公允且完整之報告。對於未涉及之第三人，其處理原則亦同。
- 於接獲客戶紛爭時，承辦人員應請求相關人員協助其處理客戶紛爭，並應於一定期間內完成必要之工作。若因故無法完成，需將客戶之紛爭轉呈至集團客訴單位(Group Customer Complaints)。
- 於處理客戶紛爭時，需確實記載呈報相關部門(Group Board, GEC and COO)報告所需要之資訊。

客戶紛爭申訴受理方式：客戶可透過電話或書面信函向本行提出申訴。

電話申訴：請逕行與本行客戶關係經理聯繫

書面申訴：請郵寄至台北市大安區仁愛路四段296號10、13樓 德意志銀行台北分行收

註：本處理政策係依據德意志銀行客戶紛爭處理政策(DB Group Policy on how to handle Customer Complaints)所為之節譯，若中英文翻譯有歧異時，以英文為準。