

◎客戶紛爭處理程序

1. 為維護客戶之權益，若客戶就本社所銷售之信託商品，認為有不實、未善盡風險預告之責或其他爭議事項時，可透過電話、E-Mail、書面來函或親臨本社各營業單位。

電話	本社 24 小時申訴專線(02)2620-6690，有專人接聽、紀錄並處理客戶申訴問題。
E-Mail	本社網站之〈意見交流〉設有聯絡信箱<law@tfccbank.com.tw>，客戶可在網站上留言，本社於接獲訊息後，將指派專人處理並回覆客戶所申訴之問題。
書面來函	客戶可來函申訴，本社將指派專人了解原委及蒐集相關資料並秉持公正客觀態度處理，主動回覆客戶之問題。 地址:25158 新北市淡水區中正路 63 號 淡水一信 客戶申訴處理單位
親臨營業單位	於營業時間內均得向本社各營業單位之專責人員及主管申訴反應。

2. 客戶申訴流程

受理	客戶就業務紛爭事件得依上述管道提出申訴，本社將有專人受理。
調查	本社於受理客戶申訴案件後，將指派專人了解原委，並以公正客觀態度儘速處理。
回應	本社接獲客戶申訴後，將分別與客戶及本社營業單位了解申訴事由，詳實查明原委，並將調查結果及研擬處理方案，以電話、E-Mail、書面或當面方式向客戶回覆及說明。