

花蓮第一信用合作社

客戶申訴與處理程序準則

97.08.21 訂定

101.05.07 修訂

110.11.01 修訂

壹、為維護本社客戶權益，客戶對本社產品或服務不滿提出申訴時，本社將秉持公平對待客戶原則及精神與客戶溝通，積極處理客戶申訴，以提供客戶優質服務。

貳、申訴內容：

舉凡對本社之政策、費用收取方式、作業流程、員工服務態度等不滿意，或因員工作業疏漏或不當行為，需個案提供改善方案者，皆可向本社提出申訴。

參、申訴受理方式：客戶可透過電話、書面信函、服務信箱或親自至各分社提出申訴。

一、電話申訴：請撥打本社客戶申訴專線：03-8357684（人力資源科）。

二、書面申訴：請郵寄至 970 花蓮市中山路 473 號「花蓮一信人力資源科」收。

三、親臨分社申訴：請親臨本社各營業單位。

四、服務信箱：service@hua215.com.tw（人力資源科）

肆、申訴回應程序：

一、本社受理單位將紀錄客戶申訴內容於本社客訴處理表單，轉發權責單位處理。該案將由權責單位主管進行調查，權責單位人員將主動聯繫本社相關單位釐清原因並聯繫客戶溝通說明，若因交易之複雜性或需調閱相關文件而無法立即解決者，受理單位將先聯繫客戶告知所需調查時間，應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果，回覆客戶。

二、本社將秉持誠信及提供優質服務之原則處理客訴案件。所有申訴案件不論結案與否，須於一週內將客訴處理表單副（影）本先呈送管理部，由人力資源科提供資訊室資料，將之公布於本社網站，客戶得對爭議案件進度查詢。各單位應保存「花蓮一信客訴處理表單」紀錄簿，由稽核室列入查核。另每年六月、十二月召開「客戶申訴案件定期檢討會」，由管理部主任擔任召集人，成員為業務部、法遵室、資訊室及營業部組成，將會議結果作成紀錄並呈總經理，以利本社對相關作業流程或業務規章進行檢討改進。

三、客戶不接受本社對申訴之處理結果，或申訴逾三十日仍未獲本社回覆時，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向金融消費爭議處理機構申請評議。

四、申訴案件應建立案號，並妥善保管至少十五年以上。

伍、本準則經理事主席核准後實施，修改時亦同。