

安泰銀行消費爭議受理方式及處理程序

壹、受理申訴之方式：

若您對本行提供的服務內容有問題或建議，或對服務人員之服務態度有任何意見時，您可透過下列方式向本行反應或申訴：

- 一、電話方式：您可撥打服務專線 0800-005-999 / 412-8077 (手機請加02) 或 (02)2579-3117，本行將由專人接聽、記錄並處理您的意見。
- 二、本行網站：您可於本行網站：<https://www.entiebank.com.tw/public/contact.asp> 之“聯絡我們”表達您的意見。

貳、本行回應及調查申訴之程序：

一、受理流程：

接獲客戶申訴時，本行將依案件內容發送予各業務權責單位處理，並指派資深人員了解案情、妥適處理。被訴單位或相關業務權責單位一旦接獲客服中心通知，會立即連繫客戶妥為說明，並將處理結果以電話或書函回覆客戶。客戶可隨時撥打上述服務專線向客服中心查詢處理進度。

二、處理時效及程序：

自本行受理之日起，七個工作日內了解案情妥適處理並將處理結果回覆客戶，倘因案件複雜或特殊狀況無法於七個工作日內結案者，最遲將於受理申訴之日起三十日（含例假日）內完成結案。若屬信託相關業務之紛爭無法解決者，客戶亦得向信託公會請求調處。

參、相關資訊請詳閱本行官網 <https://www.entiebank.com.tw> 消費者保護專區