

上海商業儲蓄銀行消費者保護方針

97.11.04

第一條 (訂定依據)

為保障消費者權益，及使客戶明瞭本行對維護消費者權益之重視，特依「銀行業公司治理實務守則」第六十三條規定訂定本方針。

第二條 (法令遵循)

本行業務之執行及對客戶權益之保護，均遵循相關法令、主管機關規定及銀行公會會員守則、公約等規範。

第三條 (服務理念及精神)

本行秉持「處處為您著想」的服務理念以及「溫心、輕鬆、尊重」之服務精神，以顧客需求為金融服務之核心，全體員工並以業務規章及「員工服務手冊」為提供各項客戶服務之準則。

第四條 (存款保險)

為保障存款人權益，本行已依「存款保險條例」參加中央存款保險(股)公司之存款保險。

第五條 (交易公平及權益維護)

本行依循公平交易法、消費者保護法等相關規定，與客戶間之交易及所訂立之各項定型化契約條款皆基於平等互惠之原則，訂約前並提供客戶合理審閱期間。

第六條 (資料保護)

對於客戶交易之有關資料，除其他法律或主管機關另有規定者外，均保守秘密。客戶個人資料之蒐集、運用及電腦處理，皆依「電腦處理個人資料保護法」等相關法令之規範，尊重當事人之權益，秉誠實及信用原則為之。本行作業之委外處理，均依照法令及主管機關之有關規範辦理。

第七條 (服務管道)

本行之營業場所、無人銀行、電子化服務管道(含本行網站、網路銀行、自動櫃員機 <ATM>、電話語音/客服中心)等均設有本行名稱及企業形象之標誌以供客戶辨識，服務據點之地址、電話及 24 小時客服專線、電話語音之服務電話，均可於本行網站(www.scsb.com.tw)或各營業場所查詢。客戶可經由以上管道進行業務查詢、諮詢，有關帳務服務除親臨櫃台以外，客戶可約定以電子化方式進行查詢及交易。

第八條 (服務管道之安全維護)

本行之營業場所、無人銀行、電子化服務管道等均重視實體場所及系統軟、硬體之安全維護，以確保客戶交易之安全。

第九條（防範詐騙及非法活動）

為防範歹徒詐騙或非法活動，本行除落實執行金融機構間之詐騙警示通報、配合檢調單位共同防制犯罪外，並於網站、自動櫃員機 < ATM > 畫面顯示警示訊息，或不定期於營業廳公告、或透過對帳單及於客戶臨櫃時，提醒客戶注意保護個人資料及防制詐騙等相關訊息。各營業單位收受鈔券均經偽鈔偵測設備辨識，通過偵測辨識及人工整理後，方於臨櫃或自動櫃員機 < ATM > 支付時使用。

第十條（利率、匯率資訊之揭露）

本行金融商品之利率、匯率皆依主管機關之規定，以電子、人工看板或海報等方式於營業廳公告，並於本行網站提供即時資訊。

第十一條（行銷活動及風險資訊之揭露）

本行各項行銷廣告活動，包括電子媒體、平面媒體及宣傳 DM 等，皆重視各該活動之管理，並加註必要之提醒語及確保廣告之真實性。本行承辦各項業務或理財商品之諮詢或交易時，規定員工應善盡預告金融商品相關風險之義務。

第十二條（客戶意見申訴管道）

客戶意見為提昇本行服務品質之重要資訊來源，本行已制定處理流程提供適時之回應，客戶可經由以下任何方式反映其意見：

1. 24 小時客服專線：0800-003111 或 (02)2552-3111

本行申訴電話已刊載於主管機關 - 行政院金融監督管理委員會「銀行局」網站之「金融機構消費者申訴專線」網頁。

2. 本行網站之「意見信箱」service@scsb.com.tw。
3. 營業時間內得逕洽各營業單位。本行各營業單位均建置「分行作業主管」，為各營業單位即時回應客戶意見之處理窗口。

第十三條（紛爭處理程序）

客戶如以面洽、電話、書函、電子郵件等方式反映意見時，本行將本諸同理心，確切瞭解事件原委及確認客戶訴求，儘速為適當之回應。對發生消費爭議案件時，將依據相關法令於接獲申訴之日起十五日內妥適處理之。若有突發性重大消費爭議案件發生時，本行並將秉持誠信原則妥適處理，並彙整相關資訊，循本行內部通報系統，通報本行各相關權責單位，俾採取必要之因應措施。

第十四條（公告施行）

本消費者保護方針自公告之日起實施。