

上海商業儲蓄銀行消費者保護方針

個人金融事業部 94.08.31 訂定
97.11.04 修正
99.11.16 修正
101.05.12 修正
通路管理部 106.06.16 修正
109.08.08 修正
111.11.12 修正
總管理處策略規劃 113.11.15 修正

(訂定依據)

- 第一條 為保障消費者權益，增進金融消費者對本行之信心，及使客戶明瞭本行對維護消費者權益之重視，依本行「公司治理實務守則」第五十五條規定訂定本方針。

(法令遵循)

- 第二條 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。

(服務理念及精神)

- 第三條 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，全體員工並以業務手冊、業務規章為提供各項客戶服務之準則。

(存款保險)

- 第四條 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。

(公平交易及權益維護)

- 第五條 本行依循公平交易法、金融消費者保護法、消費者保護法及公平待客原則等相關規定，與客戶間之交易及所訂立之各項定型化契約條款皆基於公平合理、平等互惠及誠信原則，訂約前並提供客戶合理之審閱期間。

(資料保護)

- 第六條 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，均應保守秘密。客戶個人資料之蒐集、處理及利用，皆依「個人資料保護法」及本行「個人資料檔案安全維護準則」等相關內外部法令規範辦理，尊重當事人之權益，

秉持誠實及信用原則為之。本行作業之委外處理，依本行「作業委外處理內部管理規範」及主管機關相關規範辦理。

(服務管道)

- 第七條 本行之營業場所、無人銀行、電子化服務管道（包括但不限於本行網站、網路銀行、自動櫃員機＜ATM＞、掌上銀 APP、全球一路通金融網、全球一路通 APP、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 小時客戶服務/ 申訴專線、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。客戶可依與本行簽訂之契約經由以上管道進行業務查詢、諮詢或交易。

(服務管道之安全維護)

- 第八條 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。

(防範詐騙及非法活動)

- 第九條 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，並於本行網站、網路銀行、自動櫃員機＜ATM＞、掌上銀 APP、全球一路通金融網、全球一路通 APP 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。

(利率、匯率資訊之揭露)

- 第十條 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訊息。

(行銷活動)

- 第十一條 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，皆遵循「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」之規定，依誠實信用原則及保護消費者精神，除重視各該活動之管理外，並加註必要之提醒語及確保廣告之真實性，以避免誤導消費者。

(風險資訊之揭露)

- 第十二條 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。與消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險，且應遵循「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」之規定。

(金融商品及服務適合度之確保)

- 第十三條 本行與金融消費者訂立契約前，應均充分了解金融消費者之相關資料，如基本資料、財務背景、所得與資金來源、風險偏好及歷史投資經驗等，據以評估適當性並遵循「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法」之規定。

(客戶意見申訴管道)

- 第十四條 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 小時客戶服務/申訴專線：0800-003111 或
(02)2552-3111

本行申訴電話已刊載於主管機關-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.營業時間內可逕洽各營業單位。本行各營業單位均建置「營運暨法遵主管/法令遵循主管」，為各營業單位即時回應客戶意見之處理窗口。

4.本行網站提供金融消費爭議處理專區，提供財團法人金融消費評議中心網址連結，及該中心免付費專線等資訊，提供消費者方便查閱管道。

(紛爭處理程序)

- 第十五條 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 15 個日曆日內為妥適處理，並將處理結果回覆客戶。若有突發性重大消費爭議案件發生

時，本行並將秉持公平待客原則妥適處理，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。

（補充規定）

第十六條 本方針如有未盡事宜，悉依相關法令及本行規定辦理。

（公告施行）

第十七條 本方針經董事會核定後實施，修正時亦同。