

元大證券財富管理(信託)業務紛爭處理程序

一、受理申訴程序

財富管理(信託)客戶的申訴意見，係由客服中心經由以下管道及程序受理：

- (一) 申訴專線電話：0800-037888；(02)2718-5886
- (二) 申訴電郵信箱：webmaster@yuanta.com
- (三) 客服中心服務時間：營業日 上午8時～晚間8時。
- (四) 親臨本公司營業處所

二、回應申訴程序

本公司受理申訴後，將即由專人處理，並儘速向客戶回報處理結果，倘客戶對回覆內容未盡滿意，客戶得以書面通知本公司財富管理部(台北市中山區南京東路3段225號2樓)，作進一步處理。

三、調查申訴程序

財富管理部接獲客戶申訴，由本公司進行調查，並研議處理方案，依本公司分層負責權限陳報，並以調查申訴案始末。

四、其他

本公司業務人員推介投資商品時，若發生推介不實等銷售爭議，客戶得依本程序向本公司提出申訴，本公司將即處理；本公司推介或銷售商品，有關推介不實等不當銷售責任，將由本公司負責。於必要時客戶並得就相關爭議，向中華民國信託業商業同業公會請求調處。