

## 元大證券股份有限公司 財富管理信託業務客戶申訴處理程序

為增進本公司與客戶間有關本公司業務的意見溝通，落實公平待客原則，及提升客戶服務滿意度，訂定本程序。

### 一、受理申訴

您可透過以下管道申訴：

- (一) 申訴電話：0800-037888；(02)2718-5886，  
服務時間：營業日上午 8 時 ~ 晚間 8 時。
- (二) 電子郵件：[webmaster@yuanta.com](mailto:webmaster@yuanta.com)。
- (三) 親臨本公司營業處所。
- (四) 書面:台北市南京東路三段 225 號 13、14 樓，  
收件人:元大證券股份有限公司 客戶服務中心。

### 二、瞭解、調查及回應申訴

本公司接獲您的申訴後，將由專人儘速聯繫相關權責單位，瞭解您申訴的緣由，並詳實調查，最遲於受理申訴之日起三十日內回覆處理結果。

您可透過申訴電話或前述管道查詢處理進度。

### 三、其他

如您不接受本公司回覆或處理結果，得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，依金融消費者保護法向財團法人金融消費評議中心申請評議。