

附件三

中國輸出入銀行客戶申訴案件結案紀錄表

本表格供本行申訴案件歸檔結案之用，由申訴處理權責單位專責同仁填寫

個資保護		<input type="checkbox"/> 已提供中國輸出入銀行履行個人資料保護法告知書		
客 戶 資 料	申訴人姓名	(如為法人或團體，應填具法人或團體名稱及代表人)	連絡電話	手機 住家 辦公室
	通訊地址	(郵遞區號)		
	E-Mail			
	傳真			
受 理 紀 錄	案件性質	<input type="checkbox"/> 金融商品業務(商品名稱_____) <input type="checkbox"/> 客戶其他意見陳述或抱怨		
	申訴管道	<input type="checkbox"/> 申訴專線 <input type="checkbox"/> 親臨本行 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> E-Mail <input type="checkbox"/> 信函 <input type="checkbox"/> 其他機關轉知本行案件(機關名稱_____)		
	受理同仁		受理日期	年 月 日
	受理結果	<input type="checkbox"/> 受理，並於 年 月 日 轉交申訴處理權責單位 <input type="checkbox"/> 不予處理，理由_____ __(詳參申訴處理要點第10條)	限辦日期	年 月 日 (詳參申訴處理要點第6條)
	申訴處理權責單位		申訴處理專責同仁	
申 訴 內 容	申訴人訴求			
	申訴人主張之事發原因與經過			
權 責 單 位 處 理 情 形	調查經過	(與客戶之協商過程與結論、相關單位討論意見等)		
	調查結果	(本行調查之事發原因與經過、本行相關同仁是否違反規章、其他調查結果等)		
	解決方案	1.方案內容： 2.督導副總/總經理核定日期： 年 月 日		
	回 覆	1.函覆申訴人日期： 年 月 日(掛號回執應附卷保存) 2.申訴人 <input type="checkbox"/> 接受解決方案。 <input type="checkbox"/> 不接受解決方案，本案進入評議或其他紛爭解決程序。 3.結案日期： 年 月 日		
	備 註	(本行相關規章、作業流程等是否須檢討、修正)		

(不敷使用欄位可自行黏貼或檢具其他附件)(109.3.17版)