**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 | □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 | □金融商品業務（商品名稱＿＿＿＿＿＿）　□客戶其他意見陳述或抱怨 |
| 申訴管道 | □申訴專線　□親臨本行　□傳真　□ E-Mail　□信函□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 | □受理，並於　年　月　日　轉交申訴處理權責單位□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□接受解決方案。□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)