



財富管理業務客戶申訴管道及處理流程公告

為強化本公司對客戶之服務品質，對於受理客戶申訴之管道、處理客戶意見之機制及回應方式將依下列方式辦理：

(一) 受理客戶申訴之管道：

客戶得透過電話、網路、傳真、信函、電子郵件及親臨本公司等管道進行申訴，惟客戶以匿名或非真實姓名方式提出之申訴或檢舉，本公司不予受理。相關管道請點擊本公司網頁中「聯絡我們」之連結。

1. 凱基證券財富管理客服&申訴電話：(02)2389-0088、0800-085-005

2. 信函申訴地址：台北市中山區明水路 700 號 凱基證券投資產品與服務部收

3. 電子郵件客服&申訴信箱: service1@kgi.com

(二) 客戶申訴經本公司受理後，客戶得致電本公司財富管理客服專線或透過財富管理客服信箱服務，查詢申訴案件處理進度。

(三) 處理客戶意見之機制：本公司接獲客戶申訴後，處理窗口人員先瞭解申訴緣由及問題癥結，於必要時調閱相關資料或憑證，並秉持公平合理之態度儘速提出處理方案。

(四) 回應方式：

本公司於受理客戶申訴與爭議案件後，將於收受申訴案件起三十日內處理並將處理結果以電話、網路、傳真、郵寄信函或電子郵件等方式回覆客戶本公司處理情形(或解決方案)。

(五) 如申訴客戶不接受本公司回覆之處理結果，得向第三公正機構(如：財團法人金融消費評議中心或其他依法成立之金融消費爭議處理機構等)申請調處、評議或其他相當程序。