顾客投诉处理程序

如果您对本行无锡分行的服务或产品有投诉意见，您可以依这张说明办理。本行设有有效的机制以及时调查和解决客户的投诉，满足客户的需求。

何时投诉

当您对本行的服务或产品有不满意时，您可以联系本分行的客诉主管。

如何投诉

您可以透过书信、电话、电邮、传真、委托第三人、亲身或不记名方式将投诉的内容和联系方式告诉我们。 投诉时请告知您的姓名或公司名称、联络电话或地址，以便本行回复。

我们如何处理您的投诉

所有投诉内容都会保密处理。 除不具名投诉及于次营业日即已解决之投诉案件外，当本行收到投诉时，我们会在七天之内发出收悉通知给您，或是会有专人与您联系。客诉主管收到您的投诉后会马上就投诉内容进行调查，客诉主管原则上会在十五天内，情况复杂的不超过三十天直接回复您。

顾客权益保障

- 匿名投诉：匿名投诉如一般投诉同样，并经调查证实为真确的任何问题，本行会尽快纠正。
- 处理原则：以公平及一致的方式迅速处理顾客投诉，并且从中鉴别和纠正任何重复发生或个别的问题。
- 为保障投诉顾客的资料，所有与投诉有关的资料均视为机密。

上海商业储蓄银行无锡分行客诉主管联系方法：

- 专线电话： (510)8115-7111 分机 668
- 传真专线： (510) 85210626
- 电邮（E-mail）信箱： jinyue@notes.scsb.com.tw
- 邮件地址：江苏省无锡市新吴区龙山路 2-18-104 号