

法律及法規遵守 > 法律意見

名稱	為處理客戶投訴提供法律意見
編號	106681L4
應用範圍	為處理客戶投訴提供法律意見。適用於不同客戶提出之各類投訴。
級別	4
學分	4 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 了解客戶提出之投訴 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 對銀行各項服務有深入認識，以明白投訴個案 ● 理解有關之法律及條例，以提出保障銀行之措施 2. 進行調查 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 進行調查，從不同渠道收集證據，以了解事件之真相 ● 與不同單位合作，會見投訴人及其代表，以尋求解決方案 ● 檢視有關資料，以識別對銀行的法律影響 3. 建議跟進工作 <ul style="list-style-type: none"> 能夠： <ul style="list-style-type: none"> ● 為銀行建議應採取之行動 ● 協助回應投訴人
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 為處理客戶投訴提供法律意見，以避免不必要之訴訟及減低銀行之損失
備註	