

一、消費爭議之範圍與連絡方式：

若客戶對本公司所提供之證券/期貨等各項業務或服務有進一步意見反應或申訴，可經由下列管道與本公司聯絡：

(一) 總機電話：2547-8856

(二) 電子郵件信箱：eservice@primasia.com

(三) 郵寄地址：台北市復興北路 99 號 3 樓 消費者服務室

二、受理方式：

本公司受理客戶申訴案件或於申訴暨評議案件管理系統受理案件後，將由權責單位主辦調查，並指派人員調查此案件。

調查人員於瞭解該申訴案後，若客戶所申訴之案件無法即刻回覆時，需三個工作天內與客戶聯繫，告知本公司將儘速處理並主動回覆處理結果，以及留下聯絡方式以便客戶查詢處理進度。

三、處理時效及進度查詢：

客戶之申訴事項得依金融消費者保護法申請評議者，於接獲本公司對申訴之處理結果但不接受，或申訴逾三十日仍未獲本公司回覆時，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向金融消費爭議處理機構申請評議。