

## 台中商業銀行信託業務紛爭處理辦法

94.11.18. 中信託字第09407010471號函頒布

98.03.04. 中信託字第09807003139號函修訂

101.12.13. 中信託字第1010019219號函修訂

103.10.2 中信託字第1030016566號函修訂

104.8.19 中信託字第1040015110號函修正

105.12.22 中信託字第1050024782號函修正

第一條 本紛爭處理辦法係依據中華民國信託商業同業公會(以下稱「信託公會」)訂定經金融監督管理委員會核定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條規定訂定。

第二條 本行各營業單位因辦理信託業務與委託人、受益人(以下合稱「客戶」)發生爭議時，悉依本紛爭處理辦法辦理。

第三條 客戶對本行信託業務之處理提出質疑時，應由經辦營業單位出面委婉說明，平息紛爭，必要時得請信託部或財富管理部予以協助。客戶如仍有疑義，營業單位應主動告知客戶得依下列程序向本行提出申訴。

第四條 受理客戶申訴案件之程序

一、 客戶對本行信託業務提出申訴之受理單位為各「營業單位」，必要時得向本行「信託部」提出申訴，其它部門接獲申訴案件，應儘速轉知信託部辦理；其中信託理財業務之調查處理單位為「財富管理部」，信託理財業務以外之其它信託業務申訴調查處理單位為「信託部」。

二、 客戶因質疑信託業務之處理而提出申訴時，應以書面具名方式為之；但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞為之，受理單位應製作談話紀錄代替書面，並請申訴或檢舉人簽章。〈附件一〉

三、 前款所謂書面係指文書、信函、傳真、電子郵件等方式為之。書面應記載事項如下：

(一) 申訴客戶之姓名、身分證字號、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件信箱及與本行信託業務往來等資料(申請人為法人時，應填具法人名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話、營利事業登記證統一編號及與本行信託業務往來等資料)。

## I2002-05

(二) 提出申訴之事由及解決方式之主張。

- 四、 申訴案件由各營業單位受理處理，受理單位接獲客戶之申訴書或製成談話紀錄後，應立即於其上註明日期，登記受理單位登記表〈附件二〉，並於一日內轉交信託部簽收及處理。
- 五、 信託部於接獲客戶之申訴案件後，應予以登記，並儘速指派專人處理或轉由財富管理部指派專人調查處理，惟信託部仍須追蹤案件處理進度。

### 第五條 調查客戶申訴案件之程序

- 一、 負責處理客戶申訴案件之經辦人員，應秉持平和、懇切、公平之態度，與客戶禮貌溝通、耐心瞭解紛爭事由，並調閱相關資料及憑證，公正查明申訴案件原委。
- 二、 調查處理單位應將調查結果及建議方案呈負責督導之高階主管核准辦理。

### 第六條 回應客戶申訴之程序

- 一、 調查處理單位應於客戶提出申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果正本函覆客戶，副本二份，調查處理單位存檔一份，一份轉送相關之營業單位；若為信託理財業務應副知信託部存查。
- 二、 客戶得於紛爭案件調查處理期間向調查處理單位查詢進度，受理人員應明確回覆客戶處理狀況。
- 三、 客戶對信託業務之處理如仍有質疑或拒不接受本行所建議之解決方案或本行逾三十日期限不為處理時，應告知客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內向財團法人金融消費評議中心申請評議，或向信託公會請求調處。

第七條 每年一月及七月調查處理單位應定期分析客訴案件發生之原因，檢討案件問題之所在，必要時應於知會董事會稽核室，以進行後續追蹤稽核，並檢討現行作業之流程或規定修正之必要性，且應請各營業單位進行教育訓練，以提升本行之服務品質。

第八條 本行辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

## I2002-05

- 第九條 各單位應落實內部教育訓練及督導，確保各執行業務之人員熟悉各項法令及本行相關作業規定並確實辦理；另應加強金融商品銷售人員對客戶提供金融商品或服務時，應詳細解說商品或服務之內容、費用收取方式並充分告知所涉各項風險，以保障客戶權益。
- 第十條 本行受理客戶申訴內容、處理過程、回覆結果與紀錄應專案建檔留存，並將相關文件與紀錄留存至其信託契約終止後五年。
- 第十一條 本紛爭處理要點如有未盡事宜，悉依有關法規及本行相關規章辦理。
- 第十二條 本紛爭處理辦法之內容，公佈於本行網站、信託部及各營業單位之營業廳，並應於受理申訴時交付一份予申訴人。
- 第十三條 本紛爭處理辦法經董事會核定後實施，修正時亦同。