

# 台中商業銀行信託業務紛爭處理要點

- 94. 11. 18. 中信託字第09407010471號函頒布
- 98. 03. 04. 中信託字第09807003139號函修正
- 101. 12. 13. 中信託字第1010019219號函修正
- 103. 10. 2 中信託字第1030016566號函修正
- 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
- 108. 9. 18 第23屆第21次董事會修正通過
- 109. 12. 17 第24屆第06次董事會修正通過

- 一、本紛爭處理要點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、「金融消費者保護法」、「台中商業銀行消費爭議處理制度」及「台中商業銀行客戶申訴處理要點」所訂定。
- 二、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」)發生消費爭議時，悉依本紛爭處理要點辦理。
- 三、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。
- 四、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，應統一儘速向客服中心通報立案；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；所謂書面係指文書、信函、傳真、電子郵件等方式。
- 五、調查客戶申訴案件之程序：

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。

六、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。
- (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，客戶得向財團法人金融消費評議中心申請評議。

七、信託業務紛爭處理程序流程圖詳如附件一。

八、調查處理單位應每月檢討分析客戶申訴案件發生之原因，提出因應方法或改善措施，並提供予客服中心彙整。必要時應知會董事會稽核室，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。

九、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。

十、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。

十一、申訴或紛爭案件處理保存年限：

- (一)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，並將案件相關文件與紀錄留存至其信託契約終止後五年。
- (二)如涉及紛爭案件，應至少保存至該紛爭結案後一年。

十二、本紛爭處理要點如有未盡事宜，悉依有關法規及本行「消費爭議處理制度」、「客戶申訴處理要點」及「公平待客原則策略」辦理。

十三、本紛爭處理要點之內容，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。

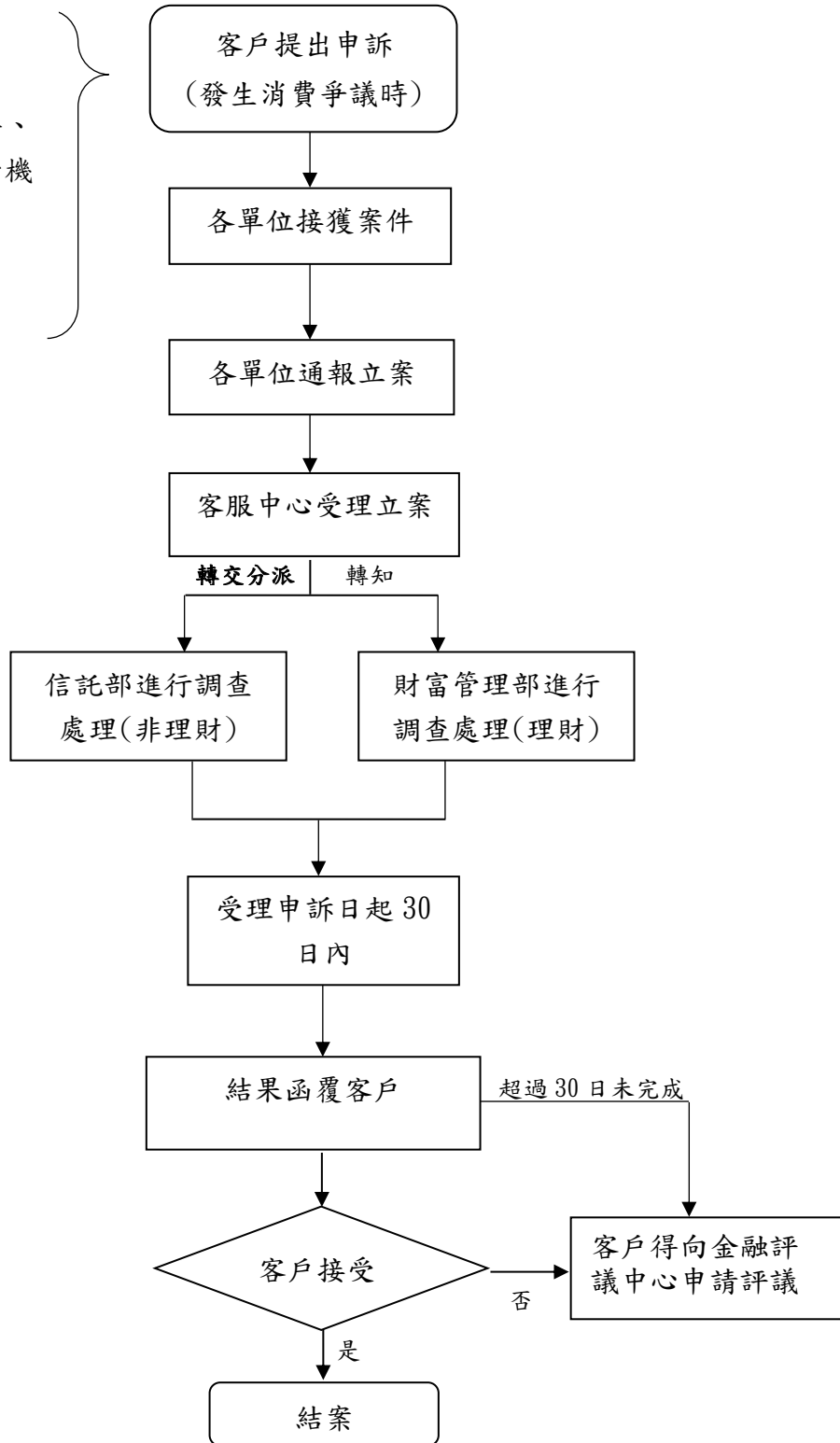
十四、本紛爭處理要點經總經理核定後施行，修正時亦同。

# 信託業務紛爭處理程序流程圖

附件一

申訴來源：

電話、信函、電子郵件、  
傳真、營業櫃台、主管機  
關來函或陳情案件等



註：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信託業務其調查處理單位為「信託部」。