

信託業務紛爭處理程序

94年06月7日訂定
95年03月28日修訂
105年03月17日修訂
108年10月04日修訂
112年08月28日修訂
112年12月14日修訂
113年03月14日修訂

為增進客戶與本行間之意見溝通，及有效協調並處理客戶對本行信託業務之申訴，特訂定『信託業務紛爭處理程序』（以下稱本程序）以資遵循。

第一條：法規依據

本程序係依據中華民國信託商業同業公會訂定經金管會核定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七至第四十九條訂定。

第二條：適用範圍

- 一、本行因辦理信託業務與委託人、受益人或其他利害關係人(以下合稱「客戶」)發生爭議時，悉依本程序辦理。
- 二、本行應確保員工均知悉紛爭處理受理方式與處理流程及遵守相關程序處理申訴，且處理申訴應迅速與公平。

第三條：受理申訴及調查回應程序

- 一、客戶對本行信託業務之處理提出質疑時，應由業務經辦之營業單位本於平和、懇切、公平之態度向客戶說明，客戶如仍有質疑，則應告知客戶可選擇透過電話、函件(含主管機關轉知之申訴案件)、電子文件或親洽公司(臨櫃)等方式向本行受理單位提出申訴。
- 二、本行客訴之受理單位為客訴專責處理單位，受理申訴、調查回應程序及處理之時效性悉依本行「處理客訴案件作業準則」辦理。

第四條：公告及其他事項

- 一、本行依本程序處理客戶申訴之相關人員，對於案件之爭議及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- 二、本行應將受理之申訴內容、其處理過程及回覆結果予以紀錄及留存，並依本行「處理客訴案件作業準則」保存相關文件與紀錄正本，影本則保存至信託契約終止後五年。
- 三、本行不受理匿名或非真實姓名提出申訴之案件。
- 四、本程序之內容，應公佈於本行網站及各營業單位之營業廳。
- 五、本行負責處理紛爭事件之人員不得為被申訴發生糾紛之當事人。
- 六、本程序如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行相關規章辦理。
- 七、本程序經總經理核定後實施，修正時亦同。