

京城商業銀行信託業務紛爭處理程序

94年06月07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

- 一、本紛爭處理程序係依據中華民國信託商業同業公會(以下稱「信託公會」)訂定經金管會核定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條至第四十九條規定訂定。
- 二、本行因辦理信託業務與委託人或受益人(以下合稱「客戶」)發生爭議時，悉依本紛爭處理程序辦理。
- 三、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出面婉為說明，平息紛爭，必要時得請信託部予以協助。客戶如仍有質疑，應禮貌告知其得依下列程序(流程圖如附件)向本行信託部提出申訴。
- 四、受理客戶申訴案件之程序
 - (一)客戶因紛爭事件提出申訴時，應以書面具名為之，本行不受理匿名或非真實姓名提出申訴之案件。

前項書面得填具「京城商業銀行信託業務紛爭事件申訴書」或另以文書、傳真、電子郵件或其他類似之方式為之，並應記載如下之事項：

 - 1、客戶姓名、性別、聯絡地址、聯絡電話、年齡、身分證字號、電子郵件信箱及與本行信託業務往來之資料。(申請人為法人時，需填具法人名稱、代表人、聯絡人、聯絡地址、聯絡電話、電子郵件信箱、營利事業登記證統一編號及與本行信託業務往來之資料)。
 - 2、提出申訴之事由。
 - (二)紛爭事件之申訴統一由本行信託部負責處理，信託部接獲客戶之申訴書時，應先審核是否符合前條具備之事項，如要項不齊全，應即通知客戶限期補正，如客戶屆期未予補正，本行得拒絕受理。
 - (三)信託部負責處理客戶申訴案件之經辦人員於受理客戶申訴時，應將本程序一份交付客戶，並應依序編號登載於「京城商業銀行信託業務受理申訴案件登記表」。
- 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，依據申訴內容訪談他造當事人及該案件經辦人員，並調閱相關資料及憑證，瞭解申訴案件原委。調查程序終結後，負責處理客戶申訴案件之經辦人員，應將調查結果及建議方案以書面呈單位主管，並視權責轉知相關單位核准辦理。
- 六、回應客戶申訴之程序
 - (一)相關經辦人員應將單位主管核示完妥之調查處理結果，以書面(文書、傳真、電子郵件或其他類似之方式)或電話答覆客戶。
 - (二)如客戶對本行處理結果不再異議或該案經查明客戶資料不實，或因其他事由致無法回覆客戶時，承辦人員應於「京城商業銀行信託業務受理申訴案件登記表」

註明緣由後，併同調查處理結果予以結案存查。

(三)如客戶仍有質疑或拒不接受本行所建議之解決方案時，應告知客戶得向財團法人金融消費評議中心請求調處其紛爭。

- 七、處理時效依本行「處理客戶申訴案件作業準則」申訴案件處理時效辦理。
- 八、負責處理客戶紛爭申訴案件之人員，應檢討案件問題之所在，必要時應於知會稽核室後改進現行作業之流程或規定，以提供客戶更完善之服務。
- 九、本行辦理客戶申訴之人員，對於客戶之個人資料及經辦案件之內容，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- 十、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，確實掌握申訴案件處理情形，保存期限為五年，保存期限內如遇信託契約終止者，保留期限延長至信託契約終止後五年。
- 十一、檢討信託業務申訴案件疏失原因及改善措施，於財富管理定期之業務訓練中宣導，以提高服務品質。
- 十二、本紛爭處理程序之內容，應公佈於本行網站、信託部及各營業單位之營業廳。
- 十三、本紛爭處理程序呈總經理核定後實施，修正時亦同。如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行相關規章辦理。

附件：信託業務紛爭處理程序流程圖

