

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

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或信託公會請求調處其紛爭。

- 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

