

台新國際商業銀行信託業務紛爭處理程序規範

108 年 10 月銀行個人金融事業總處執行長核定

104 年 9 月銀行個人金融事業總處執行長核定

102 年 9 月銀行個人金融事業總處執行長核定

為增進客戶與本行間意見之溝通，有效協調並處置客戶對本行信託業務之申訴，促進雙方關係之和諧，特訂定『台新國際商業銀行信託業務紛爭處理程序規範』（以下簡稱本規範）以資遵循。

第一條：法規依據

本規範係依據中華民國信託業商業同業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」第四十七條規定辦理。

第二條：適用範圍

- 一、本行因辦理信託業務與客戶發生爭議時，悉依本規範辦理。
- 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本規範處理申訴，且處理申訴應迅速與公平。

第三條：權責單位及處理權責

- 一、本行與客戶所生之紛爭，其處理程序係依據本行「消費爭議處理制度」及一、二級客訴處理程序進行，若為信託業務相關之紛爭，處理過程中必要時，得請信託專責部門協助。
- 二、本行所有分支機構與客訴處理單位皆得為客戶紛爭受理單位(以下簡稱受理單位)。

第四條：受理申訴之程序

客戶可透過電話、電子郵件、書面來函或親臨分行等四種方式向本行受理單位提出，本行將瞭解紛爭事由，公正詳實查明原委。

一、電話：

本行設有 24 小時客戶服務專線：(02)2655-3355；或總行客戶意見處理專線(專責處理客戶建議或不滿)：(02)2700-3166，客戶可於營業時間(週一至週五 09:00-12:00；13:30-17:30)內致電本行，本行將由專人接聽、紀錄並處理客戶的意見。

二、電子郵件：

客戶可透過本行網站客服中心之「線上留言」反應問題。

三、書面：

客戶可透過書面來函方式反應。書面來函應記載客戶姓名、聯絡地址、聯絡電話、身分證統一編號、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之資料)，並詳述紛爭之事由後，郵寄或傳真至本行受理單位。

四、親臨分行：

客戶可於營業時間向本行各分支機構人員反應，並由該分支機構主管了解客戶訴求並負責處理。

第五條：回應申訴之程序

一、透過電話、電子郵件或書面來函之方式反應：

依照本行「消費爭議處理制度」及一、二級客訴處理程序及本規範辦理，先指派專人致電予客戶，了解原委或說明處理方式。

二、親臨分行反應：

各分支機構於接獲客戶反應時，應立即或後續聯絡客戶說明處理情形。

上述程序若無法與客戶達成共識，則應將案件呈報總行專責單位進行後續處理。

第六條：適當調查申訴之程序

一、客戶申訴後，本行應指派一名主管或承辦人員負責辦理，該主管或承辦人員應填寫客戶通報單，並應詳述申訴之原由。

二、本行受指派人員應耐心瞭解紛爭事由，公正詳實查明原委。

三、本行受指派人員應將客戶申訴案件之調查處理結果，以書面、電話或於現場答覆客戶，如客戶對信託業務之處理仍有質疑，或拒不接受本行所建議之解決方案時，應告知客戶得向金融消費評議中心請求調處紛爭。

第七條：公告及其他事項

一、本行依本規範應辦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、本行應將申訴內容、其處理過程及回覆申訴人之結果予以紀錄，並留存相關文件與紀錄於信託契約終止後至少五年。

三、本行不受理匿名或非真實姓名提出申訴之案件。

四、本規範，應公佈於本行網站。

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、本規範如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行相關規章辦理。

七、本規範經本行個人金融事業總處執行長核定，報告總經理後施行，修正時亦同。