

# 台新國際商業銀行信託業務紛爭處理程序規範

102年9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

108年10月銀行個人金融事業總處執行長核定

112年02月總經理核定

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(以下簡稱客戶)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：受理申訴及調查回應程序

客戶可選擇透過電話、電子郵件、書面來函或親臨分行等方式向本行受理單位提出申訴，本行即應依「台新國際商業銀行消費爭議處理制度」之規定，公正詳實調查紛爭原委並回應客戶。

## 第四條：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、本行應將所受理之申訴內容、其處理過程及回應申訴人之結果予以紀錄並留存，保存期限為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、本規範應公布於本行國內各營業處所及本行網站。
- 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、本規範經總經理核定後施行，修正時亦同。