

# 臺灣銀行股份有限公司信託業務紛爭處理須知

93年9月8日簽奉 總經理核定

96年4月25日簽奉 總經理修訂

一、臺灣銀行股份有限公司（以下簡稱「本行」）為處理信託業務紛爭，特訂「臺灣銀行股份有限公司信託業務紛爭處理須知」（以下簡稱「本須知」）。

二、本須知所稱之紛爭事件係指本行各營業單位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」）所生之紛爭事件。

三、受理客戶申訴之程序：

（一）客戶因紛爭事件提出申訴，應以書面具名為之。但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞為之。

（二）前款書面係指以文書、傳真、電報、電子郵件或其他類似之方式。

（三）第一款書面應記載事項如下：

1. 客戶姓名、性別、聯絡地址、聯絡電話、年齡、身分證編號、電子郵件信箱、與本行往來之任一帳號等資料。（申請人為法人或團體時，僅需填具法人或團體名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話、營利事業登記證統一編號、與本行往來之任一帳號等資料）。

2. 提出申訴之事由。

3. 認為較合理的解決方式。

（四）以言詞提出申訴之紛爭事件，應製作談話紀錄代替書面。

（五）受理申訴單位接獲客戶之申訴案件，應立即予以登記，並於受理申訴時交付一份紛爭處理須知予申訴人（若以言詞為之，則由受理申訴單位寄交紛爭處理須知予申訴人），受理申訴後，並應即陳報單位主管。

（六）受理申訴單位為營業單位時，單位主管應指派相關人員負責申訴案件及紛爭事件調查與處理，必要時得請信託部予以協助。受理申訴單位非為營業單位時，則轉送信託部處理。

四、調查客戶申訴案件及紛爭事件之程序：

（一）受理客戶申訴案件後，負責紛爭調查與處理之經辦人員應秉持和平、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瞭解事件原委並調閱相關資料及憑證，查核各項作業是否符合規定。並將調查經過、調處結果（必要時附建議解決方案）以書面陳核單位

主管。

(二)營業單位受理申訴及與信託關係人發生紛爭後，如發現有可歸責於本行經辦人員之違失者或被申訴人確有違規情事，應即簽報信託部依違規所屬性質，會請總行相關權責部室依據相關法令、公會章則或本行內部規定處理。

五、回應客戶申訴之程序：

(一)客戶申訴案件與紛爭事件之調查結果及最後建議解決方案，經營業單位或信託部單位主管核准後，應以書面函覆客戶，副本二份，一份由營業單位存檔，一份由信託部存檔。若受理申訴單位非為營業單位或信託部時，則另副本一份送該受理申訴單位銷案。

(二)客戶申訴案件回覆後，應於登記表登錄發函日期。

(三)客戶對信託業務之處理如仍有質疑或拒不接受本行建議之解決方案時，應告知客戶得向中華民國信託業商業同業公會（以下簡稱信託公會）請求調處其紛爭，處理方式與程序悉依信託公會會員業務紛爭調處辦法辦理。

(四)營業單位受理申訴案件及紛爭事件全部終結後，於登記表登錄結案，並應將申訴內容、調查過程、調處結果、回覆結果及相關文件影印專卷留存，正本悉送信託部備查。

六、本行辦理信託業務之營業單位與客戶所生糾紛足以造成本行損失時，應立即通知信託部依相關規定辦理。

七、本行受理客戶申訴內容、處理過程及回覆結果與紀錄應專卷留存，保存期限為信託契約終止後至少五年。

八、本行辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議及客戶之資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

九、各單位處理客戶申訴案件及紛爭事件後，應對申訴內容、作業流程、業務規定詳加檢討改進，以提供客戶更優質安心的服務，並避免日後糾紛產生風險。

十、為防範糾紛發生，應採下列具體措施：

(一)加強實施內部教育訓練及督導，要求各執行相關業務人員熟悉各項法令及本行相關作業規定並確實遵守辦理。

- (二)加強訓練本行行員危機處理能力及對客戶應對技巧。
- (三)落實內部控制及內部稽核制度，避免人為疏失或舞弊。
- (四)加強行員對客戶之服務、教育宣導、銷售商品時應詳細解說商品內容且應充分告知各項風險。
- (五)有關契約之內容（特別是雙方權利義務）、費用收取方式，應使委託人確實明瞭，方能簽約，以避免因認知不同而引起糾紛。

十一、本須知之全部內容應公佈於本行網站及各營業處所。

十二、本須知未盡事宜，悉依有關法令及本行相關規定辦理。

十三、本須知經總經理核定後實施；修正時，亦同。