臺灣銀行股份有限公司財富管理業務客戶紛爭處理須知

96 年 4 月 20 日總經理核定

98 年 4 月 13 日總經理核定

100 年 8 月 27 日總經理核定

101 年 2 月 28 日總經理核定

113 年 6 月 21 日總經理核定修正通過

113 年 7 月 31 日總經理核定修正通過

(113 年 12 月 11 日銀財富乙字第 11300048461 號函)

一、臺灣銀行股份有限公司(以下簡稱本行)辦理財富管理業務(以下簡稱本業務)，為維護客戶之權益，處理所衍生之紛爭，依據「臺灣銀行股份有限公司辦理財富管理業務作業辦法」第六條第五款規定，訂定本須知。

二、本須知所稱之紛爭係指本行各營業單位辦理本業務與客戶間所衍生之申訴案件。

三、受理客戶申訴案件之處理程序：

（一）客戶得以書面、電話、電子郵件或親臨營業單位之方式提出申訴。

（二）營業單位接獲客戶之申訴案件，應於收受申訴日起，依照「臺灣銀行股份有限公司處理顧客申訴與爭議作業要點」所訂之期限內為適當處理，並將處理結果回覆客戶。

四、調查客戶申訴案件之處理程序：

（一）營業單位受理客戶申訴案件後，應即陳報單位主管指派專責人員負責辦理紛爭調查與處理，全程追蹤其流程，充分掌握時效。

（二）受指派之專責人員應依據申訴內容瞭解事件原委，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、調處結果陳核單位主管。

（三）調閱相關資料如涉及客戶資料，應依「辦理財富管理、銷售金融商品及銀行保險業務個人資料檔案安全維護標準作業流程(SOP)」辦理。

五、回應客戶申訴案件之處理程序：

（一）客戶申訴案件之調查處理結果，經單位主管核准後，應以書面、電話、電子郵件或其他類似之方式回覆客戶。

（二）客戶對本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，得告知客戶得依金融消費者保護法向爭議處理機構申請評議。

六、申訴資料之保密與保存制度：

（一）本行受理客戶申訴內容、處理過程及回覆結果應專卷保管五年。

（二）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。

七、營業單位因辦理財富管理業務致與客戶發生糾紛足以造成本行損失時，應立即通知本業務主管單位，並依相關規定辦理。

八、為防範紛爭發生，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）本業務主管單位應依「臺灣銀行股份有限公司處理顧客申訴與爭議作業要點」定期分析客戶申訴原因，並檢討修正本行內部作業準則或處理程序。

九、本須知之全部內容應公佈於本行網站及各營業單位。

十、本須知未盡事宜，悉依主管機關及「臺灣銀行股份有限公司處理顧客申訴與爭議作業要點」相關規定辦理。

十一、本須知經總經理核定後實施；修正時亦同。