

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日簽奉總經理核定修正

101年6月6日簽奉總經理核定修正

104年12月17日簽奉總經理核定修正

108年11月13日簽奉總經理核定修正（108年11月19日銀信乙字第10800126631號）

113年5月22日簽奉總經理核定修正（113年5月29日銀信乙字第11300057121號）

- 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，爰依據「信託業應負之義務及相關行為規範」、「金融消費者保護法」及「臺灣銀行股份有限公司處理顧客申訴與爭議作業要點」（以下簡稱本行「處理顧客申訴與爭議作業要點」），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及信託部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「顧客」）所生之申訴與爭議事件。
- 三、本行各營業單位及信託部（以下合稱「承辦單位」）於辦理信託業務，顧客對提供之商品或服務有爭議時，應由承辦單位瞭解原因，使用簡明易懂文字說明。如顧客仍有質疑，應委婉告知顧客得依本須知向本行提出申訴。紛爭事件受理、回應、調查與處理制度如下：
 - （一）受理顧客申訴之方式及程序：承辦單位由客訴管理系統接獲通知後，應立即處理顧客投訴案件，相關受理程序悉依本行「處理顧客申訴與爭議作業要點」規定辦理。
 - （二）調查及處理顧客申訴案件之程序：承辦單位應就申訴事件進行調查，仔細了解紛爭原因後，將調查結果簽陳相關層級核定，並依本行「處理顧客申訴與爭議作業要點」規定辦理。
 - （三）回應顧客申訴之程序：承辦單位應在限辦期間內回覆顧客並解決紛爭，相關程序依本行「處理顧客申訴與爭議作業要點」規定辦理。
- 四、本行辦理信託業務之營業單位與顧客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。
- 五、本行受理紛爭事件，相關受理、回應、調查與處理文件與紀錄應專卷留存，保存期限為信託契約終止及投訴案件處理完畢後至少五年。
- 六、本行辦理顧客申訴之人員，對於經辦案件之爭議及顧客之資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- 七、本須知及本行「處理顧客申訴與爭議作業要點」之全部內容應公佈於本行網站及各營業處所。
- 八、本須知未盡事宜，悉依有關法令及本行「處理顧客申訴與爭議作業要點」規定辦理。
- 九、本須知經總經理核定後實施；修正時亦同。

臺灣銀行股份有限公司處理顧客申訴與爭議作業要點

102年2月28日總經理核定

103年3月07日總經理核定

104年8月21日第5屆第2次董事會決議通過

105年2月26日第5屆第5次董事會決議通過(105年3月8日銀營運乙字第10500013411號)

108年7月5日第6屆第11次董事會決議通過(108年7月15日銀營運乙字第10800035631號)

108年11月8日第6屆第12次董事會決議通過(108年11月11日銀營運乙字第10800057821號)

109年11月6日第6屆第22次董事會決議通過(109年11月17日銀營運乙字第10900060461號)

111年7月8日第7屆第8次董事會決議通過(111年7月22日銀營運乙字第11100045581號)

112年3月10日第7屆第15次董事會決議通過(112年3月16日銀營運乙字第11200019141號)

一. 臺灣銀行股份有限公司(以下簡稱本行)為處理顧客申訴與爭議(以下簡稱投訴案件),參照行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點及金融消費者保護法規定,特訂定本要點。

二. 本要點所稱爭議之範圍係指金融消費者與本行間因商品或服務所生之民事爭議。

三. 本行建置「客訴管理系統」(以下簡稱客訴系統),受理財團法人金融消費評議中心、財政部民意信箱、金融監督管理委員會客訴系統、立法院陳情案件及本行電話申訴、顧客意見表、申訴與建議信箱、客服中心等投訴案件,並由國內營運部管理該系統。

本行處理投訴案件依「臺灣銀行客訴處理組織架構圖」(附件一)辦理,相關受理及處理流程如下:

(一)國內營運部:受理投訴案件後立即由客訴系統,依顧客申訴類別分送各相關單位辦理。

(二)承辦單位:於收到系統通知後,應立即處理顧客投訴案件,於妥善處理投訴案件後始可結案;其解決方案應依下列規範報請核定層級核定:

1. 「臺灣銀行客訴處理流程」(附件二)。
2. 「臺灣銀行客訴案件分級管理判定表」(附件三)。
3. 「臺灣銀行客訴案件辦理期限表」(附件四)。
4. 「臺灣銀行客訴系統處理步驟」(附件五)。

財富管理業務除本要點外,訂有「財富管理業務客戶紛爭處理須知」及「金融商品業務客戶紛爭處理須知」,仍應依其規定辦理。

四. 營業單位及業務主管單位受理投訴案件之處理原則:

- (一)針對投訴案件內容進行原因瞭解及處理。
- (二)於規定期間內將處理結果回復當事人。
- (三)投訴案件處理完畢,相關資料及紀錄應設卷保管5年。

五. 國內營運部為客訴系統之管理單位辦理下列項目:

- (一)受理納入客訴系統之投訴案件。
- (二)相關投訴案件之協調聯繫。
- (三)追蹤投訴案件處理進度,主動稽催未依限辦結案件,相關紀錄留存備查。投訴案件處理完畢後,相關資料及紀錄設卷保管5年。
- (四)按季請相關業務主管單位依下列方式分析顧客投訴原因及擬訂改善措施後,彙整提報本行消費爭議處理小組,另應彙送公平待客推動小組:

1. 客訴案件區分一般客訴及有違反法令之虞之重大客訴兩類辦理。
2. 一般客訴案件業務主管單位已提出實施改善措施後仍反覆發生同類型客訴案件,或有違反法令之虞之重大客訴案件仍重覆發生時,應再次提出說明或加強檢討及擬訂其他改善措施。

3. 一般客訴案件數量較上一季同類型客訴案件數量增加 20%以上且達 2 件情形者，請各業務主管單位加強檢討或改善。
4. 65 歲以上客戶之申訴案件，請業務主管單位深入了解客戶投訴原因，檢討服務流程及研擬改善方案。
 - (五) 辦理本行投訴案件追蹤、督導、考核，定期彙整結果陳報首長核閱。
 - (六) 每年檢討績效，對於承辦投訴案件績效優良之總行單位及服務品質顯有提升之營業單位，得簽報建議獎勵；投訴案件之統計結果納入國內營業單位經營管理績效考核。
- 六. 處理顧客投訴案件應納入本行教育訓練課程，以加強行員處理顧客申訴與爭議之能力。對於內容特殊、複雜之投訴案件，業務主管單位應深入瞭解並得視需要召開相關部處會議討論因應方案後回復，另應就該管業務之投訴案件進行成因分析並研提改善措施，以提升服務品質。
- 七. 投訴案件有下列情形之一者，經案件繫屬業務單位主管書面核准後，得不予處理，但仍應予以登記，以利查考：
 - (一) 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
 - (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - (三) 本行非陳情事項之主管單位，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。前項第二款一再向本行或上級機關陳情而交辦者，本行得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。
- 八. 投訴案件有下列情形之一者，本行應通知投訴人依原法定程序辦理：
 - (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
 - (二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
 - (三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。
- 九. 為落實公平待客原則及提升本行金融消費爭議案件處理品質與效率，設置「消費爭議處理小組」，每季定期召開會議，必要時得隨時召開臨時會議，由督導國內營運部副總經理為召集人，國內營運部為秘書單位，主要成員為法令遵循處、風險管理部、企劃部、財富管理部、消費金融部及國內營運部等單位主管，董事會稽核處及其餘總行業務主管單位視需要列席。該小組負責處理下列事項：
 - (一) 由相關業務主管單位就客訴案件或金融消費爭議案件分析成因、研議具體改善措施，經小組開會討論檢討分析後陳報董事會，相關業務主管單位應列席。
 - (二) 協助業務主管單位處理重大及與客戶權益相關客訴案件。
 - (三) 檢討本行客訴爭議處理機制，敦促業務主管單位適時修正規章或流程，並予列管追蹤，以提升便民服務。
- 十. 本要點未盡事宜，悉依主管機關及其他相關法令規定辦理。
- 十一. 本要點經董事會通過後實施；修正時亦同。