

兆豐國際商業銀行信託處信託業務紛爭處理須知

93年5月18日訂定
101年6月05日第一次修訂
107年4月20日第十五屆第35次董事會授權逕行更正單位名稱
108年2月22日第十六屆第6次董事會授權修正
109年1月7日第二次修訂

- 第一條 本紛爭處理須知依「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條規定訂定之。
- 第二條 本行各營業單位於辦理信託業務時，因提供之商品或服務致與客戶發生爭議時，悉依本紛爭處理須知辦理。
- 第三條 本行各營業單位之客戶於辦理信託業務時，對提供之商品或服務有爭議時，應由經辦單位出面委婉說明，平息紛爭，必要時得請信託處予以協助。客戶如仍有質疑，營業單位應禮貌告知其得依本紛爭處理須知向信託處提出申訴。
- 第四條 受理客戶申訴案件之程序
- (一) 客戶於辦理信託業務因對商品或服務有所爭議而提出申訴時，應填具「兆豐國際商業銀行信託業務客戶紛爭申訴表」(如附件)，或以書面具名方式為之，所謂書面係指信函、傳真、或電子郵件等方式。書面上除應記載申訴客戶之姓名、身分證字號、聯絡地址、聯絡電話或電子郵件信箱(申請人為法人時，應填具法人名稱、負責人、聯絡地址、聯絡電話及營利事業登記證統一編號)，並應詳述申訴之事由。
 - (二) 本紛爭處理須知之受理單位為信託處，客戶可透過營業單位轉交或直接向信託處提出前款之申訴表或其他書面申訴文件；營業單位或信託處接獲客戶之申訴案件時，應先行交付一份本紛爭處理須知予申訴人。信託處就受理之申訴案件應予登記編號，並儘速指派專人處理。

第五條 調查客戶申訴案件之程序

信託處處理客戶申訴案件時，應與客戶禮貌溝通耐心瞭解紛爭事由，公正詳實查明原委，客戶申訴案件涉及財富管理事項而無法由信託處解決或平息爭議時，可提報總處「財富管理客訴處理小組會議」提供處理方針及必要協助。信託處經辦人員應將客訴案件處理方案呈報單位主管簽核後，以書面回覆申訴客戶。

第六條 回應客戶申訴之程序

- (一) 客戶申訴案件之處理結果，應以書面正本函覆客戶，副本二份，一份存檔一份轉送相關之營業單位。
- (二) 信託處應於客戶提出申訴之日起三十日內依前款規定函覆客戶處理結果，並於申訴表上登錄結案日期。
- (三) 申訴客戶如屬金融消費者保護法所稱「金融消費者」，並應告知其得於收受處理結果或前款期限屆滿之日起六十日內，向財團法人金融消費者評議中心申請評議。

第七條 員工遵守紛爭處理須知及文件保存

本行辦理信託業務人員應充分知悉紛爭處理程序及遵守本須知處理申訴，且其處理申訴應迅速與公平。

本行受理客戶申訴內容、處理過程、回覆結果應予以紀錄，並將相關文件與紀錄留存建檔，保存期限於信託契約終止後至少五年。

第八條 本行負責處理客戶紛爭申訴案件之人員，應接受適當教育訓練或具備相關業務經驗，並應檢討案件問題之所在，必要時應於知會董事會稽核室後改進現行作業之流程或規定，以提供客戶更佳之服務。

第九條 本行辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議，除依法

令接受必要之查詢外，應負保密之責。

第十條 本紛爭處理須知之全部內容，應公佈於本行網站、信託處及各營業單位之營業處所。

第十一條 本紛爭處理須知經單位主管核定後實施，修正或廢止時亦同。