

元大商業銀行股份有限公司信託業務紛爭處理程序要點

96年12月27日總經理核定

101年1月3日總經理核定修正

102年5月16日總經理核定修正

104年1月14日 總經理核定修正

105年8月4日 總經理核定修正

108年8月27日 總經理核定修正

109年2月3日 總經理核定修正

- 一、本要點係依據中華民國信託業商業同業公會(以下稱「信託公會」)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」第四十七條及本行「消費爭議處理辦法」規定訂定。
- 二、本行因辦理信託業務(不含財富管理業務)與委託人或受益人(以下合稱「客戶」)發生爭議時，悉依本要點辦理。
- 三、本行各營業單位客戶對信託業務之處理提出質疑時，應由該營業單位先行出面委婉說明，平息紛爭，必要時得請信託部予以協助。客戶如仍有疑義，該營業單位應禮貌告知其得依第四點之程序向本行信託部提出申訴，並交付本要點予客戶。如客戶逕向本行信託部提出申訴，或由金融監督管理委員會銀行局(以下稱銀行局)或財團法人金融消費評議中心(以下稱評議中心)移交本行處理之信託業務申訴事件者，信託部應依第四點至第七點規定辦理之。
- 四、客戶因質疑信託業務之處理而提出申訴時，應以書面具名方式為之。前項所稱書面係指文書、信函、傳真、電子郵件或其他類似之方式。該書面應記載事項如下：
 - (一)申訴客戶之姓名、身分證統一編號、聯絡地址、聯絡電話、電子郵件信箱及與本行信託業務往來等資料。(申訴人為法人時，應填具法人名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話、營利事業統一編號及與本行信託業務往來等資料。)
 - (二)提出申訴之事由。
- 五、信託部處理客戶申訴事件時，除須登記控管外，應填寫客戶申訴處理單，另影本送交業務管理部，並於收受申訴之日起指派專人為適當之處理，於二日內處理完成並回覆客戶。惟對於複雜度較高事件，無法及時完成者，仍應於二日內與客戶聯繫，並回報受理單位。除主管機關之「人民陳情案件」應依「處理客戶陳情事件作業要點」規定辦理，並應儘速於五個營業日內函覆客戶並副知銀行局及業務管理部，其餘申訴事件應於三十日內將處理結果回覆客戶。
- 六、前述「人民陳情案件」如屬金融消費者保護法規範之金融消費爭議事件，由銀行局移交本行處理，且同時轉知評議中心者，於函覆客戶時，除依前述規定副知銀行局及業務管理部外，應增加副知評議中心，並應於函文內載明如不接受本行處理結果，得於收受本行處理結果起六十日內，依金融消費者保護法向評議中心申

請評議。

前項情形，如同時符合證券投資人及期貨交易人保護法(以下稱投保法)第二十二條或第二十八條所定民事爭議事件時，應將事件處理結果同時副知證券投資人及期貨交易人保護中心，並於函文內告知客戶亦得依投保法規定提起救濟。

- 七、負責處理客戶申訴事件之經辦人員，應秉持平和、懇切、公平之態度，依據申訴內容訪談他造當事人及該申訴事件經辦人員，並調閱相關資料及憑證，瞭解申訴事件原委。調查程序終結後，負責處理客戶申訴事件之經辦人員，應將調查結果及建議方案以書面陳單位主管，並視權責轉知相關單位核准辦理。
- 八、信託部處理客戶之申訴時，應依下列程序辦理之：
 - (一) 客戶申訴事件之處理結果，應以書面函覆客戶，並副知相關單位。
 - (二) 客戶申訴事件處理完竣後，應於登記表上登錄銷案，並將處理情形及回覆狀況記載於客戶申訴處理單，正本歸檔存查，影本送交受理單位、稽核室及業務管理部。
 - (三) 客戶對信託業務之處理，如仍有質疑，或拒不接受本行信託部所建議之解決方案，或逾第五點所定期限不為處理時，應告知客戶得依金融消費者保護法規定，於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向評議中心申請評議。
 - (四) 評議中心如不受理客戶申訴事件，信託部應於收到評議中心書面通知後留存備查。
 - (五) 評議中心如受理客戶申訴事件，信託部應於收到評議中心書面通知之日起十個工作日內以書面向評議中心陳述意見，並副知客戶。
 - (六) 評議中心對於客戶申訴事件評議決定作成之評議書，信託部應於收到評議書後，於其所載期限內，以書面通知評議中心，表明接受或拒絕評議決定之意思。
- 九、信託部處理客戶紛爭申訴事件後，應檢討申訴事件問題之所在，對於須修改現行作業流程或規定之建議者，應依業務別知會負責制定相關作業規範或流程之人員，以避免日後再次發生類似案情，並提升本行服務品質。另如申訴事件涉及銀行內部控制、行員涉嫌舞弊或消費者權益等重大影響者，應立即副知稽核室。
- 十、本行辦理客戶申訴之經辦人員，對於經辦申訴事件之爭議，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- 十一、本行受理客戶申訴內容、處理過程、回覆結果與紀錄應專案建檔留存，相關文件與紀錄保存年限以申訴客戶信託契約終止後五年及該客訴結案後十五年孰長為準。若涉及訴訟案件，相關文件並應保存至訴訟結案。
- 十二、本要點如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行相關規章辦理。
- 十三、本要點之內容，公佈於本行網站、信託部及各營業單位之營業廳。
- 十四、本要點經總經理核定後施行，修正時亦同。