

# 瑞興商業銀行股份有限公司

## 信託業務紛爭受理方式與處理流程

權責單位：信託部

1. 98年03月24日經總經理核定施行
2. 101年09月10日經總經理修正施行
3. 102年10月21日更名施行
4. 104年10月27日經總經理修正施行
5. 105年02月25日經總經理修正施行
6. 108年10月25日經總經理修正施行
7. 110年05月11日經總經理修正施行
8. 111年10月11日經總經理修正施行

### 第一條（訂定目的）

為保護委託人或受益人(以下合稱客戶)權益，有效處理其對本行信託業務服務之消費爭議，爰依據中華民國信託商業同業公會訂定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條、「金融消費者保護法」規定及本行「消費者保護暨消費爭議處理作業辦法」訂定本紛爭受理方式與處理流程。

### 第二條（申訴及消費爭議處理作業）

營業單位人員如接獲客戶抱怨或申訴時，應確實瞭解抱怨或申訴內容事項，積極安撫客戶情緒，妥善弭平紛爭，如無法即時處理，應請業務部統籌處理，其受理申訴之各項規定及處理程序如下：

#### 一、範圍

接受本行提供商品或服務之客戶，於本行往來期間，對本行信託業務處理提出質疑或服務提出不滿意及抱怨時。

#### 二、組織架構

##### （一）受理單位：

營業單位：各營業單位。

總行單位：統一由業務部為申訴及消費爭議處理窗口。

上述單位均應指派專人負責受理，並列入移交辦理。

(二)調查處理單位：

依案由內容分派應負責之單位，於調查或處理申訴案件時，應確切瞭解事件原委及客戶訴求，並將調查結果及處理意見以書面回覆業務部。

(三)彙辦處理及回覆單位：

業務部於接獲申訴案件後應予以建檔登記，並於受理申訴時以口頭或書面將申訴處理程序告知申訴人。

### 三、受理方式

(一)客戶申訴得透過各營業單位或總行業務部設置之申訴電話(傳真機)專線、e-Mail信箱、主管機關(金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心)等管道。

(二)應以書面具名方式為之，所謂書面係指信函、傳真、電子郵件等方式。但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞為之。

(三)書面除應記載申訴客戶之姓名、身分證統一編號、聯絡電話、聯絡地址、電子郵件信箱及與本行往來之任一單位等資料外(申請人為法人時，應填具法人名稱、代表人、聯絡電話、聯絡地址、營利事業登記證統一編號及與本行往來之任一單位)，並應詳述申訴之事由及建議之解決方式。

(四)以言詞提出之申訴案件，應製作談話記錄代替書面。

(五)客戶申訴案件有下列情形之一，經簽奉核准者，得不予處理：

1. 申訴案件無具體內容或未具真實姓名與通訊處者。
2. 同一事由，經予適當處理，並已明確答覆後，仍一再提出者。

### 四、處理流程

(一)受理申訴案件時，應填製本行「客戶申訴受理紀錄表」，由業務部協請調查處理單位說明後，另轉其業務權責單位負責研擬處理方案，若有爭議涉及法律事務者，另應會辦總經理室及法令遵循部，以為必要之協助，業務部自收件日起五個營業日內，將處理情形簽報總經理核定後，答(函)覆申訴客

戶。

- (二) 客戶申訴案件之處理結果，應以電話或書面函覆客戶。
- (三) 客戶申訴案件回覆後，應於客戶申訴受理紀錄表上登錄銷案。
- (四) 業務部針對申訴案件辦理並結案後，應將申訴內容、處理過程、回覆結果等之紀錄及相關文件影印留存歸檔，保存期限為五年，期間應依本行「個人資料盤點及風險評估作業程序」加強盤點作業，於期滿後始可進行銷毀作業。信託業務爭議案件，應留存至其信託契約終止後至少五年。
- (五) 本行辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- (六) 如屬檢舉案件，應依本行「檢舉制度辦法」辦理。
- (七) 對於客戶申訴內容屬下列特殊事項之一者，經查證屬實，相關業務權責單位應隨案檢討、即時導正，並進一步擬具改善措施，此外，應落實後續管理作業，加強人員教育訓練及宣導工作(以月訓或公文等方式)，警惕同仁務必確實遵守，避免類似情事再度發生：
  - 1. 疑似個資外洩事件。
  - 2. 申訴理財業務人員隱匿或未依實際投資狀況告知客戶，以致不利客戶辦理停損等投資決定，損及客戶權益。
  - 3. 違反「公平待客原則」或「金融消費者保護法」者。對於本目 1. 之特殊事項，除對個案查證外，若有其他類似相關異常情事，應併同全面性檢討，並提出因應對策及預防措施。

## 五、處理時效

消費爭議處理時效除法令及外部規範有所規定，從其規定；特殊情況未能於時效完成者，經業務部單位主管核准外，原則自申訴之日起五個營業日內妥適處理完畢。

## 六、進度查詢

消費爭議案件申訴處理期間內，受理單位指派之專人應主動告知消費者處理進度，消費者亦得以電話、e-mail 或親至分行詢問

處理進度。

#### 七、定期檢討

業務部每半年定期檢討本行消費爭議處理制度，彙整「客戶申訴受理紀錄表」統計、分析客戶申訴之發生原因處理時效等，並審視高齡客戶申訴資料與處理情形，及評估現行制度及作業方式等是否符合法令，控管流程是否有效，宣導教育及自評檢核是否有調整必要，並呈報高階管理階層及董事會進行審視機制有效性。

#### 八、教育訓練

(一) 為加強本行服務品質及落實金融消費保護，各業務權責單位應不定期辦理教育訓練，必要時協請法令遵循部、總經理室提供協助，內容應包括法令介紹、案例研討、與消費者應答模擬訓練。

(二) 對於客訴或爭議案件經通報作業風險且造成本行金額損失者，各業務權責單位應進行檢討改善，並將該爭議案件作成案例，於例行性會議(理財/作業/業務主管會議)中加強教育訓練及宣導，以避免同類型之紛爭事件再度發生。

#### 第三條

本紛爭受理方式與處理流程應於本行各營業處所及網站上公布。

#### 第四條

本紛爭受理方式與處理流程如有未盡事宜，悉依「金融消費者保護法」等有關法令規定、本行「消費者保護暨消費爭議處理作業辦法」及其他相關規定辦理。

#### 第五條

本程序經總經理核定後施行；修正時，亦同。