

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

9.114年02月24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。

上述單位均由單位主管指派專責人員負責處理消費爭議案件，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，無論客戶陳述之事實、訴求之內容是否明確或申訴內容避重就輕，僅陳述對其有利部分，調查處理單位均應先予釐清，積極調閱有關契約及資料、詢問相關人員，以瞭解事實真相，對於案情複雜且爭議性高，應主動聯繫客戶溝通說明，確切瞭解事件原委及客戶訴求，並將上述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、聯絡方式(申請人為法人時，應加填具代表人之聯絡方式及營利事業統一編號)，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、客訴案件分級

(一) 風險升級客訴：具下列類型之申訴案件，業務部應升級陳報至董事長核定：

1. 造成本行金錢損失之虞。
2. 客戶個資外洩。
3. 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。
4. 具訴訟爭議。
5. 違反「公平待客原則」或「金融消費者保護法」。

(二) 一般客訴案件：總經理核定。

五、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，並會辦總經理室及法令遵循部，業務部自收件日起五個營業日內，將處理情形依核准層級陳報核定後答(函)覆申訴客戶。

(二) 屬第四款第(一)目之風險升級客訴者，應升級陳報至董事長核定，業務權責單位應加填「客戶申訴受理紀錄表」之「風險升級客訴說明」相關欄位，分析客訴根本原因，擬具並落實執行採取之因應作為及預防措施，並應依第九款第(二)目辦理加強行員教育訓練與宣導工作，以落實後續管理作業，警惕同仁務必確實遵守，避免類似情事再度發生。

(三) 客戶申訴案件之處理結果，應以電話或書面函覆客戶。

(四) 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。

(五) 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。

(六) 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。

(七)如屬檢舉案件，應依本行「檢舉制度辦法」辦理。

六、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。

七、進度查詢

如客戶採用書面/線上/主管機關轉知之申訴，業務部客服人員，得依留存之聯絡方式與申訴人聯絡，告知此案將有專人處理，並於查明後儘速回覆，以及留下客服聯絡方式以便客戶查詢處理進度，以示積極處理態度，並留存相關聯絡軌跡。

如採用電話方式之申訴，於通話結束前，業務部客服人員應告知本行將於查明後儘速回覆，如後續有需查詢進度，得依該客訴電話再次進線查詢，本行對其客戶進行身分確認後，將提供目前處理進度說明。

消費爭議案件申訴處理期間內，受理單位指派之專人得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。

八、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，以及負責後續追蹤業務權責單位所擬具之檢討、研擬因應或改善措施、案例加強教育訓練、或會辦單位提出改善意見等事項，並呈報高階管理階層及董事會審視客訴處理機制之有效性及業務權責單位改善執行進度情形。

九、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)對於風險升級之客訴案件，各業務權責單位應進行檢討改善，並將該客訴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。