

王道商業銀行信託業務紛爭受理方式與處理流程

97.01.04 總經理核定
103.04.03 總經理核定
104.09.14 總經理核定
105.02.05 總經理核定
105.12.14 總經理核定更名，106.1.1 生效
106.01.19 總經理核定
109.01.16 總經理核定
111.03.27 總經理核定

第一條(設立目的)

為有效協調並處理委託人或受益人(以下併稱客戶)對本行信託業務之申訴，特依據「金融消費者保護法」第十條暨其授權子法「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第五條第五款、「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條之規定訂定紛爭受理方式與處理流程，以資遵守。

第二條(受理申訴之程序)

- 一、電話或當面受理時，宜先傾聽並作適當之安撫，同時說明擬處理之程序。
- 二、受理書面(包括但不限於信函、傳真或電子郵件)申請時，本行亦得先以書面(包括但不限於信函、傳真或電子郵件)通知客戶本行受理處置情形。
- 三、本行由個金作業服務部擔任受理單位，並應依本行「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」及「客戶申訴暨爭議事件通報處理作業要點」妥善處理客戶申訴或紛爭。
- 四、本行對於申訴案件之爭議內容及申訴人之資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- 五、本行不受理以匿名或非真實姓名提出申訴之案件。

第三條(調查申訴之程序)

- 一、相關承辦人員，應先瞭解客戶申訴事件原委，本著平和、懇切、公平之態度，確實調查，並將調查結果及處理意見呈報單位主管核示。
- 二、本行應將調查結果陳報督導主管後，以書面函覆申訴客戶。

第四條(回應申訴之程序)

- 一、依「金融消費者保護法」第十三條及本行「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」第六條規定，本行收受客戶申訴案件，應於收受申訴之日起三十日為適當之處理並將處理結果回覆客戶。
- 二、如客戶對本行申訴回覆處置結果仍不滿意，或申訴逾三十日仍未獲本行回覆時，客戶得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向金融消費爭議處理機構申請評議。

第五條(員工遵守紛爭受理方式與處理流程及文件之保存)

- 一、員工應確實知悉本紛爭受理方式與處理流程及遵守相關程序處理申訴，並迅速、公平處理各項申訴。
- 二、對於申訴內容、處理過程及回覆申訴客戶之結果應予以記錄，並保存相關文件與紀錄至信託契約存續期間終止後至少五年為止，對於尚未結案之客戶申訴案件，應持續列管處理，直至案件結束。

第六條(公告紛爭受理方式與處理流程)

本行應於營業處所及網站上公佈本紛爭受理方式與處理流程之全部內容。

第七條(遵守法令依據)

紛爭受理方式與處理流程如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行「客戶申訴暨金融消費爭議處理辦法」及「客戶申訴暨爭議事件通報處理作業要點」辦理。

第八條 紛爭受理方式與處理流程經總經理核定後實施；修正時亦同。