

永豐商業銀行股份有限公司  
信託業業務紛爭處理準則

非因應外規訂定  
因應外規訂定

制定單位：信託部

核定層級：總經理

為維護信託委託人及(或)受益人之正當權益,有效協調處理其對本行信託服務之申訴或紛爭,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」第五條第五項、「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本準則,以資遵循。

第一條 信託服務申訴及紛爭處理機制

本行於總經理下設置「顧客抱怨處理小組」處理有關信託服務申訴及紛爭事宜。

各營業單位、客戶服務中心、金控或企業團內其他事業體、顧客抱怨處理小組等如有接獲客戶申訴或紛爭,應依「永豐銀行股份有限公司顧客抱怨處理機制執行要點」,妥善處理客戶申訴或紛爭,以降低客訴案件、提升客戶滿意度及本行形象。

第二條 與委託人或受益人紛爭之處理程序

受理申訴之程序

- 一、原則上,應以書面提出申訴,並簽名或蓋章,但情況急迫或有正當理由,得以言詞為之。
- 二、前項書面係指以文書、傳真、電報、電子郵件或其他類似之方式。書面應記載事項包括:申訴人姓名、性別、聯絡地址、聯絡電話、年齡、身分證編號、電子郵件信箱、年齡及與本行信託業務往來等資料。(申訴人為法人時,僅需填具法人名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話、法人統一編號)。
- 三、受理單位受理客戶申訴後,應於本行「顧客服務系統」中作成審核與處理記錄,並依「永豐銀行股份有限公司顧客抱怨處理機制執行要點」及該系統有關規定辦理。
- 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。

回應、調查及處理申訴之程序

- 一、本行於受理申訴案件後,應即由受理單位之單位主管指派作業或業務副主管職級以上同仁負責處理,並依案件屬性,與權責單位商討處理方式。如發現有可歸責於本行經辦人員之違失者,應依有關法令、中華民國信託業商業同業公會章則(以下簡稱信託公會)或本行「顧客抱怨處理機制執行要點」之規定為適當處理。
- 二、受理單位、權責單位或顧客抱怨處理小組受指派處理案件人員於進行調查及處理程序時,宜先訪談委託人或受益人,如有必要,得調閱相關資

料及憑證以瞭解、確認事件原委；案件處理完畢後，應將調查及處理結果建檔於本行顧客服務系統有關顧客申訴處理單，逐級呈報核示。

三、負責調查及處理紛爭之人員應依據前項核示內容妥善處理申訴案件，並於紛爭處理結束後，立即將最終處理結果建檔於本行「顧客服務系統」。

四、受理單位、權責單位或顧客抱怨處理小組人員應本於和平、懇切之態度將處理結果答覆申訴人。

得向金融消費爭議處理機構申請評議

依「金融消費者保護法」第十三條規定，受理單位應於收受委託人申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆申訴之委託人；委託人不接受處理結果者或本行逾上述期限未處理者，本行應告知委託人得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議。

得請求信託公會調處

一、申訴人向本行申訴，經本行處理後仍無法解決紛爭者，應告知申訴人得向信託公會請求調處，或由本行依信託契約及信託公會頒訂之業務紛爭調處辦法之規定，以書面向信託公會聲請調處。

二、前項書面聲請，由信託業務專責部門負責，於報請總經理核可後正式提出，並將調處結果建檔存查。

進行仲裁或訴訟

一、如調處不成立，則視信託契約之約定決定是否進行仲裁。如有交付仲裁，應將該仲裁結果建檔存查。

二、若無法達成仲裁判斷、提起撤銷仲裁判斷之訴或仲裁判斷經法院判決撤銷，而進行訴訟者，訴訟結果應予建檔存查。

### 第三條 公告及交付紛爭處理準則

本行營業處所及網站上，應公布本紛爭處理準則之全部內容，營業單位於接獲申訴時應視需要交付本紛爭處理準則一份予申訴人。

### 第四條 員工遵守紛爭處理準則及文件保存

員工應確實知悉及遵守本紛爭處理準則，並迅速、公平處理各項申訴。

受理單位因處理顧客之申訴於本行顧客服務系統作成之相關處理單或資料檔，應連同相關文件留存於信託契約終止後至少五年。

### 第五條 本紛爭處理準則如有未盡事宜，悉依有關法令規定、本行「顧客抱怨處理機制執行要點」及其他相關規定辦理。前開規範有異動時，受理單位、權責單位或顧客抱怨處理小組人員應以最新規範辦理。

### 第六條 本準則經總經理核定後公告實施；修正時亦同。

中華民國九十三年七月十四日訂定

中華民國九十五年十月十三日修正通過

中華民國九十六年一月三十日修正通過

中華民國九十八年五月十三日修正通過

中華民國九十九年五月廿八日修正通過

中華民國一〇〇一年三月二十一日總經理核定修正

中華民國一〇〇一年十二月廿八日總經理核定修正

永豐商業銀行股份有限公司信託業業務紛爭處理準則  
修正條文對照表

編號	修正條文	現行條文	說明
前言	<p>為維護信託委託人及(或)受益人之正當權益,有效協調處理其對本行信託服務之申訴或紛爭,特依據「<u>金融消費者保護法</u>」第十條暨其授權子法「<u>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</u>」第五條第五項、「<u>信託業應負之義務及相關行為規範</u>」第四十七條之規定訂定本準則,以資遵循。</p>	<p>為維護信託委託人及(或)受益人之正當權益,並有效協調處理其對本行信託服務之申訴,特依據「<u>信託業應負之義務及相關行為規範</u>」第四十七條之規定訂定本準則,以資遵循。<u>單純之客戶抱怨事件而未主張權益受損者,應由業務單位以誠懇和善之態度妥善應對處理,不適用本準則。</u></p>	<p>配合「<u>金融消費者保護法</u>」第十條及其子法「<u>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</u>」之規定;並配合本行「<u>顧客抱怨處理機制行要點</u>」之修訂,爰於前言敘明有關法源,以臻完備。</p>
第一條	<p><u>信託服務申訴及紛爭處理機制</u> 本行於總經理下設置「<u>顧客抱怨處理小組</u>」處理有關信託服務申訴及紛爭事宜。 各營業單位、客戶服務中心、金控或企業團內其他事業體、顧客抱怨處理小組等如有接獲客戶申訴或紛爭,應依「<u>永豐銀行股份有限公司顧客抱怨處理機制執行要點</u>」,妥善處理客戶申訴或紛爭,以降低客訴案件、提升客戶滿意度及本行形象。</p>	<p><u>權責部門及其處理權責</u> 本行與委託人及(或)受益人間就有關信託服務所生之紛爭,由業務單位負責受理解決,必要時得移請信託業務專責部門處理。 以上紛爭,提報受理單位之經理核示後辦理,必要時得請本行稽核處或法令遵循處人員協助辦理。</p>	<p>配合本行「<u>顧客抱怨處理機制行要點</u>」之修訂,調整現行本準則有關紛爭處理機制及其權責處理單位,故調整相關文字。</p>
第二條	<p>與委託人或受益人紛爭之處理程序 三、<u>受理單位</u>受理客戶申訴後,應於本行「<u>顧客服務系統</u>」中作成審核與處理記錄,並依「<u>永豐銀行股份有限公司顧客抱怨處理機制執行要</u></p>	<p>與委託人或受益人紛爭之處理程序 三、<u>業務單位</u>受理客戶申訴後,應於本行顧客服務系統中作成審核與處理記錄,並依該系統有關規定辦理。</p>	<p>配合本行「<u>顧客抱怨處理機制行要點</u>」之修訂,爰參酌要點內容,比照調整相關文字。</p>

編號	修正條文	現行條文	說明
	<p>點」及該系統有關規定辦理。</p> <p>回應、調查及處理申訴之程序</p> <p>一、本行於受理申訴案件後，應即由受理單位之<u>單位主管指派作業或業務副主管職級以上同仁負責處理，並依案件屬性，與權責單位商討處理方式</u>。如發現有可歸責於本行經辦人員之違失者，應依有關法令、<u>中華民國信託業商業同業公會章則(以下簡稱信託公會)或本行「顧客抱怨處理機制執行要點」</u>之規定為適當處理。</p> <p>二、<u>受理單位、權責單位或顧客抱怨處理小組受指派處理案件人員</u>於進行調查及處理程序時，宜先訪談委託人或受益人，如有必要，得調閱相關資料及憑證以瞭解、確認事件原委；案件處理完畢後，應將調查及處理結果建檔於本行顧客服務系統有關顧客申訴處理單，逐級呈報核示。</p> <p>三、負責調查及處理紛爭之人員應依據前項核示內容妥善處理申訴案件，並於紛爭處理結束後，立即將最終處理結果建檔於本行「顧客服務系統」。</p> <p>四、<u>受理單位、權責單位或顧客抱怨處理小組人員</u>應本於和平、懇切之態度將處理結果答覆申訴人。</p>	<p>回應、調查及處理申訴之程序</p> <p>一、本行於受理申訴案件後，應即由受理單位之<u>經理指派人員了解案情原委並負責調查及處理紛爭</u>。如發現有可歸責於本行經辦人員之違失者，應依有關法令、<u>公會章則或本行內部規定為適當處理；如係委託人或受益人之誤解，應向其說明使其了解；如係其疏失或惡意行為所導致者，應向其說明，並使其自行承擔責任</u>。</p> <p>二、<u>指派處理案件人員</u>於進行調查及處理程序時，宜先訪談委託人或受益人，如有必要，得調閱相關資料及憑證以瞭解、確認事件原委；案件處理完畢後，應將調查及處理結果建檔於本行顧客服務系統有關顧客申訴處理單，逐級呈報核示。</p> <p>三、負責調查及處理紛爭之經辦人員應依據前項核示內容妥善處理申訴案件，並於紛爭處理結束後，立即將最終處理結果建檔於本行顧客服務系統有關顧客申訴處理單，逐級呈報核示。</p> <p>四、<u>經辦人員</u>應本於和平、懇切之態度將處理結果答覆申訴人。</p>	

編號	修正條文	現行條文	說明
	<p><u>得向金融消費爭議處理機構申請評議</u></p> <p><u>依「金融消費者保護法」第十三條規定,受理單位應於收受委託人申訴之日起三十日內為適當之處理,並將處理結果回覆申訴之委託人;委託人不接受處理結果者或本行逾上述期限未處理者,本行應告知委託人得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內,向爭議處理機構申請評議。</u></p> <p>得請求信託公會調處</p> <p>一、<u>申訴人向本行申訴,經本行處理後仍無法解決紛爭者,應告知申訴人得向信託公會請求調處,或由本行依信託契約及信託公會頒訂之業務紛爭調處辦法之規定,以書面向信託公會聲請調處。</u></p>	<p>得請求信託公會調處</p> <p>一、<u>如依上述程序仍無法解決紛爭者,應告知申訴人得向信託公會請求調處,或由本行依信託契約及公會頒訂之業務紛爭調處辦法之規定,以書面向公會聲請調處。</u></p>	<p>配合本行「顧客抱怨處理機制行要點」之修訂,爰參酌要點內容,比照調整相關文字。</p>
第五條	<p>本紛爭處理準則如有未盡事宜,悉依有關法令規定、<u>本行「顧客抱怨處理機制執行要點」及其他相關規定辦理</u>。前開規範有異動時,<u>受理單位、權責單位或顧客抱怨處理小組人員應以最新規範辦理。</u></p>	<p>本紛爭處理準則如有未盡事宜,悉依有關法令、<u>規定及本行相關規章辦理。</u></p>	<p>配合本行「顧客抱怨處理機制行要點」之修訂,爰新增加有關文字。另因本行「顧客抱怨處理機制執行要點」係由其他權責單位負責制訂,若該要點或有關規定修訂時,於本準則未及修訂時,仍應適用本行最新規範,爰於條文中敘明,以臻完備。</p>
	<p>中華民國九十三年七月十四日訂定</p> <p>中華民國九十五年十月十三日修正通過</p> <p>中華民國九十六年一月三十日修正通過</p> <p>中華民國九十八年五月十三日修正通過</p> <p>中華民國九十九年五月廿八日</p>	<p>中華民國九十三年七月十四日訂定</p> <p>中華民國九十五年十月十三日修正通過</p> <p>中華民國九十六年一月三十日修正通過</p> <p>中華民國九十八年五月十三日修正通過</p> <p>中華民國九十九年五月廿八日</p>	

編號	修正條文	現行條文	說明
	修正通過 中華民國一 年三月二十一 日總經理核定修正 中華民國一 年十二月廿八 <u>日總經理核定修正</u>	修正通過 中華民國一 年三月二十一 日總經理核定修正	