

安泰商業銀行信託業務紛爭處理程序

中華民國 96 年 11 月訂定

第一條 (訂定目的及依據)

為維護本行與信託關係人、投資交易對象、其他信託同業或其他保管機構間因信託業務所生之權益，迅速有效的協調並處置其對本行信託業務之申訴與紛爭，特依據中華民國信託業商業同業公會(以下簡稱「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」第四十七條規定，訂定本信託業務紛爭處理程序，以資遵循。

第二條 (適用對象與事件範圍)

本紛爭處理程序所稱之紛爭事件係指本行與信託關係人(委託人、受益人、信託監察人及其他利害關係人)、交易對象、其他同業、或其他保管機構間因信託業務所生之紛爭，並主張其權益受損者。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，不適用本處理程序。

第三條 (權責部門及其處理權責)

- 一、本行與信託關係人間就有關信託服務所生之紛爭，經受理後由信託業務專責部門判斷問題歸屬及處理部門，原則由原辦理業務之營業單位負責處理，若紛爭情節重大由信託業務專責部門處理，營業單位應配合調查，並提供必要協助。
- 二、本行所有營業單位、客戶服務部門及信託業務專責部門皆得為客戶紛爭受理單位(以下簡稱受理單位)。
- 三、所謂信託業務專責部門係本行信託部。

第四條 (與信託關係人紛爭之處理程序)

- 一、受理申訴之程序
 - 1、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；以言詞提出之申訴案件，應製作談話記錄代替書面資料。
 - 2、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、申訴之理由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、營利事業登記證統一編號)。
 - 3、受理單位受理客戶申訴後，應指派一名該業務主管或經辦負責辦理，並填寫『安泰商業銀行 業務紛爭事件處理單』(格式如附件一，以下簡稱事件處理單)，並將事件處理單影本轉送信託業務專責部門。
 - 4、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。
 - 5、本行不受理以匿名或非真實姓名提出申訴之案件。
 - 6、受理單位接獲申訴案件時，如認為該案件所涉及之信託業務型態過於複雜、或有涉

及其他單位須進一步調查者或違失情節較為重大者，由信託業務專責部門統籌處理，必要時得委請本行法務人員或法令遵循單位人員協助處理，以免紛爭擴大。

二、調查及處理申訴之程序

- 1、信託業務專責部門接獲受理單位轉送之事件處理單後，應設簿登記。信託業務專責部門應依申訴事件性質判別負責處理之單位，並將事件處理單移送相關權責單位或營業單位處理。本行負責處理紛爭事件之人員不得為被申訴發生糾紛之當事人。
- 2、相關單位接獲信託業務專責部門轉送之事件處理單後，應即由單位經理指派人員了解案情原委並負責調查及處理紛爭。受指派處理案件人員於進行調查及處理程序時，宜先訪談各信託關係人，如有必要，得調閱相關資料及憑證以瞭解、確認事件原委。如發現有可歸責於本行經辦人員之違失者，應依有關法令、公會章則或本行內部規定為適當之處置；如係信託關係人之誤解，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。
- 3、為處理紛爭尚須擬訂解決方案者，應由處理單位依本行行政流程簽請核示，並依據核示內容妥善處理申訴案件。案件處理完畢後，應將調查結果及處理意見，詳細記載於事件處理單，並將該申訴案之事件處理單，送交信託業務專責部門。
- 4、信託業務專責部門應將事件處理單之申訴內容、處理過程、回覆結果等相關事宜妥為紀錄及專卷歸檔備查。

三、回應申訴之程序

- 1、客戶申訴案件之處理結果，應由處理單位秉持和平、懇切之態度，以書面或電話回覆予申訴人。
- 2、如依上述程序仍無法解決紛爭時，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相關規定，以書面向公會聲請調處。
- 3、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提出，並將調處結果建檔存查。

四、進行仲裁或訴訟

- 1、如調處不成立，則視信託契約之約定決定是否進行仲裁，如擬進行仲裁應報請總經理核可後提出並將仲裁結果建檔存查。
- 2、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。

五、本行與信託關係人紛爭之處理程序應自受理申訴之日起十五日內為妥適之處理。

第五條 (預防措施)

一、內部人員教育訓練及監督

- 1、信託業務專責部門應定期檢核並輔導各執行業務人員熟悉各項法令、本紛爭處理程序及本行相關作業規定，俾使其確實遵守之，並以迅速及公允態度處理申訴。
- 2、藉內部會議邀請總行企劃部、法務部門或客服部門參與研討各種糾紛或訴訟案件，作為借鏡。
- 3、落實內部控制及內部稽核制度，以避免人為疏失或舞弊。
- 4、派員參加主管機關、信託公會、投信投顧公會及其他專業投資機構之教育訓練，以

增進法令瞭解及專業知識。

二、加強客戶服務及教育宣導

- 1、向客戶為業務招攬或促銷活動時，應確實瞭解客戶之能力及需求，並將信託業務之基本觀念、規定及本行作業方式向客戶詳細解說。
- 2、有關信託契約之內容包括契約雙方當事人之權益事項，應使委託人確實明瞭，始得簽約，以免因認知不同而引發糾紛。
- 3、新法令之公布涉及委託人、受益人權益者，應向其說明使其能配合。

第六條 (公告及交付紛爭處理準則)

本紛爭處理程序之內容，應公佈於本行網站及信託業務專責部門。受理單位並應於受理申訴時交付本紛爭處理程序乙份予申訴人。如以電話或電子郵件方式申訴，則由受理單位以掛號郵寄予申訴人，並留存郵寄憑單。

第七條 (員工遵守紛爭處理程序及文件保存)

- 一、員工應確實知悉及遵守本紛爭處理程序，並迅速、公平處理各項申訴。
- 二、信託業務專責部門應將申訴內容、處理過程、回覆結果等妥為紀錄，並留存相關文件與紀錄專卷歸檔備查；保存期限為信託契約終止後至少五年。

第八條 本紛爭處理程序如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行相關規章辦理。

第九條 本紛爭處理程序經總經理核定後實施；修正時亦同。