

## 陽信商業銀行信託業務紛爭處理程序

970212 董事長核准通過

980805 董事長修正通過

### 一、法規依據

本行為維護委託人或受益人(以下合稱為「客戶」)因信託業務所生之權益，迅速有效協調其對本行信託業務之申訴並促進雙方和諧，爰依據中華民國信託業商業同業公會(以下簡稱「信託公會」)訂定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條規定，特訂定「陽信銀行信託業務紛爭處理程序」(以下簡稱「紛爭處理程序」)，以資遵循。

### 二、事件性質

本紛爭處理程序所稱之紛爭事件係指客戶因信託業務與本行所生之爭議事務。

### 三、權責單位

(一) 本行所有分支機構及客戶申訴專線(0800-085-134)皆得為客戶紛爭受理單位(以下簡稱受理單位)。

(二) 信託業務權責單位窗口為信託部。

### 四、處理方式

客戶對本行信託業務之處理提出紛爭時，應由受理單位主動委婉說明，平息紛爭，必要時得請信託部予以協助。客戶如仍有質疑時，應禮貌告知其得依以下程序提出申訴。

### 五、受理申訴之程序

依據客訴來源，區分下列處理程序辦理：

#### (一) 受理書面申訴之處理

1. 書面係指客戶以文書、傳真或電子郵件(sunny24@sunnybank.com.tw)等方式為之。受理單位應於受理書面申訴時，另行填寫「信託業務紛爭受理申請單」(如附件一)，並以客戶提出之書面為附件轉信託部副主管。
2. 「信託業務紛爭受理申請單」應記載事項如下：申訴客戶姓名、身份證字號、聯絡電話及聯絡地址。(若為法人時，應填具法人名稱、代表人、營利事業登記證統一編號、聯絡電話及聯絡地址。)並應詳述紛爭之事由及建議之解決方式。
3. 受理單位應於受理申訴時交付(或告知客戶至本行網站自行下載)本紛爭處理程序，並將記錄完整之「信託業務紛爭受理申請單」於受理日當日傳真至信託部並後補正本交信託部副主管。

#### (二) 受理電話或口頭申訴之處理

1. 客戶若以電話或口頭提出申訴時，受理經辦應將紛爭事由登載於「信託業務紛爭受理申請單」。
2. 其他程序依循受前項第 2 款至第 3 款辦理。

#### 六、調查及回應申訴之程序

- (一) 信託部副主管於接獲「信託業務紛爭受理申請單」後，應依申訴事件性質交付相關業務權責人員(以下簡稱「承辦人員」)辦理，並登載於「受理信託業務紛爭案件登記簿」(如附件二)上。另依本行作業風險管理準則，進行作業風險事件通報。
- (二) 處理紛爭事務之承辦人員應於接獲「信託業務紛爭受理申請單」當日立即去電耐心了解紛爭事由，公正詳實查明原委並將調查結果及解決方案載明於「信託業務紛爭受理申請單」後提報信託部主管。
- (三) 承辦人員應於三個營業日內以書面或電話回覆客戶申訴案件處理之結果，並於副知受理單位後於「受理信託業務紛爭案件登記簿」上登錄銷案。相關文件與紀錄留存於信託契約終止後五年。
- (四) 客戶對信託業務紛爭之處理如仍有質疑或拒不接受本部之解決方案時，則提高處理主管層級再進行調處。前項所稱主管層級依本行分工層級而定。
- (五) 如有必要，告知客戶得向信託公會請求調處其紛爭。

#### 七、預防措施

##### (一) 內部人員教育訓練及監督

1. 定期檢核並輔導各執行業務人員熟悉各項法令及本行相關作業規定，並確實遵守之。
2. 本行應確保行內人員知悉並遵守紛爭處理程序，並以迅速及公正態度處理申訴。
3. 藉內部會議邀請總行稽核部門、法務部門及業務處參與研討各種糾紛或訴訟案件以為借鏡。
4. 派員參加主管機關、信託公會、投信投顧公會及其它專業投資機構之教育訓練，以增進法令了解及專業知識。
5. 落實內部控制及內部稽核制度，以避免人為疏失或舞弊。

##### (二) 加強客戶服務及教育宣導

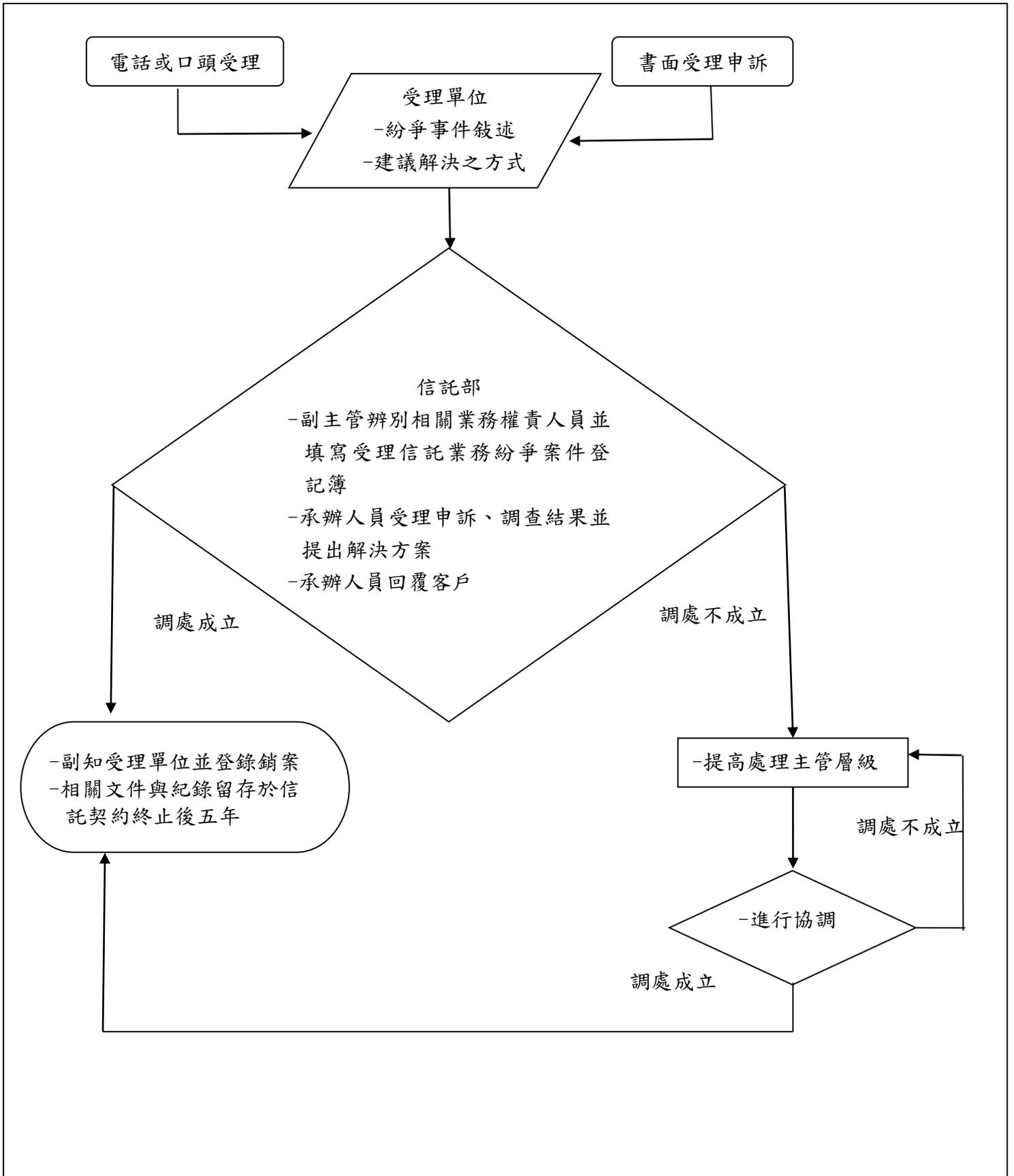
1. 向客戶為業務推廣或促銷活動時，應確實了解客戶需求並將信託業務之基本觀念、規定及本行作業方式向客戶詳細解說。
2. 有關信託契約之內容包括契約雙方當事人之權益事項，應使委託人確實明瞭，方能簽約，避免因認知不同而引發糾紛。
3. 為加強本行服務品質，信託部得將紛爭事件轉知各單位，以避免同類紛爭事件之發生。
4. 新法令之公佈涉及客戶權益者，應向其說明使其能配合。

#### 八、公告及其它事項

- (一) 本行辦理客戶申訴之相關人員，對於經辦案件之客戶資料及申訴案件之相關資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。
- (二) 本行不受理匿名或非真實姓名提出之申訴案件。
- (三) 本紛爭處理程序之內容，公佈於本行營業處所及本行網站。
- (四) 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。
- (五) 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。

#### 九、本紛爭處理程序經董事長核定後實施，修正時亦同。

流程圖



附件一



信託業務紛爭受理申請單 編號：\_\_\_\_\_

受理方式	<input type="checkbox"/> 營業單位 <input type="checkbox"/> 信託部 <input type="checkbox"/> 電話或口頭 <input type="checkbox"/> 傳真 <input type="checkbox"/> 客戶申訴專線 <input type="checkbox"/> 其他：		
申訴日期	年 月 日 時 分		
客戶名稱 (法人名稱)	申訴人 (代表人)	<input type="checkbox"/> 同左 <input type="checkbox"/> _____	
身分證字號/ 營利事業統一編號	聯絡電話		
聯絡地址	傳真/ 電子郵件信箱		
申訴產品類別	1.金錢信託 <input type="checkbox"/> 一般金錢 <input type="checkbox"/> 好家在 <input type="checkbox"/> 保險金信託 <input type="checkbox"/> 其它_____		
	2.不動產信託 <input type="checkbox"/> 產權信託 <input type="checkbox"/> 合建信託 <input type="checkbox"/> 其它_____		
	3.有價證券信託 <input type="checkbox"/> 上市、櫃 <input type="checkbox"/> 公開發行 <input type="checkbox"/> 其它_____		
	4.其它 <input type="checkbox"/> _____		
紛爭之事由			
建議之解決方式			
受理單位	受理經辦		
受理日期	單位主管		
調查結果			
解決方案			
核示			
調查日期	承辦人員	單位主管	
回覆客戶	<input type="checkbox"/> 同客戶名稱(法人名稱) <input type="checkbox"/> 同申訴人(代表人)		
	<input type="checkbox"/> 電話_____ <input type="checkbox"/> 傳真_____ <input type="checkbox"/> 郵寄：_____		
回覆受理單位	<input type="checkbox"/> 主管_____ <input type="checkbox"/> 經辦_____		
	<input type="checkbox"/> 電話_____ <input type="checkbox"/> 傳真_____ <input type="checkbox"/> 內轉		
回覆日期	承辦人員		

