

第一商業銀行信託業務紛爭受理方式與處理流程細則

2004年2月13日訂定
2005年7月22日第一次修訂
2006年2月9日第二次修訂
2012年3月6日第三次修訂
2016年1月29日第四次修訂
2020年9月21日第五次修訂

- 一、本紛爭受理方式與處理流程依據中華民國信託業商業同業公會（下稱「信託公會」）制定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第47條規定訂定。
- 二、本紛爭受理方式與處理流程之內容，公布於本行營業處所及網站。
- 三、本紛爭受理方式與處理流程所稱之紛爭事件係指本行因辦理信託業務與委託人或受益人（以下合稱「客戶」）所生之爭議。
- 四、受理客戶申訴之方式及程序
 - （一）客戶因紛爭事件提出申訴時，應以具名方式為之。
 - （二）本行接獲客戶之申訴案件後，應即時通報並將申訴案件交由業務相關人員處理。
- 五、調查及處理客戶申訴案件之程序
業務人員接獲客戶申訴案件時，應針對客戶之申訴事由，本著和平、懇切、公平之態度，確實調查，並將調查結果以書面陳核單位主管，並依「第一商業銀行金融消費者保護政策作業準則」及「第一商業銀行客戶意見處理作業要點」之規定辦理。
- 六、回應客戶申訴之程序
 - （一）客戶申訴案件之調查結果，應以電話或電子郵件等方式回覆客戶。
 - （二）如有必要時，應告知客戶得向信託公會請求調處其紛爭。
- 七、本行受理客戶紛爭申訴後，應將申訴意見類型歸納，除力求化解客戶誤解，提供優質服務外，並應正面看待意見內涵，檢討作業流程是否存在潛藏之問題，作為業務改進之參考。
- 八、本行辦理客戶申訴之人員，對於所經辦之紛爭事件，除依法令接受必要之查詢外，應絕對保密。
- 九、本行受理客戶申訴內容、處理過程及回覆結果應予記錄，設專卷保管，並留存相關文件與紀錄於信託契約終止後至少5年。
- 十、本紛爭受理方式與處理流程如有未盡事宜，悉依相關法令、規定、本行金融消費者保護政策作業準則及客訴處理作業要點相關規定辦理。
- 十一、本紛爭受理方式與處理流程經本行信託處處長核定後實施；修正時亦同。