

遠東國際商業銀行辦理信託業務紛爭處理辦法

中華民國一〇八年十一月二十六日修訂

第一條 為維護信託委託人、受益人或利害關係人及本行之權益，處理信託相關業務所生之爭議，特依據中華民國信託業商業同業公會「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條規定，訂定本辦法。

第二條 本辦法所稱之爭議事件係指本行因辦理信託業法所列之信託相關業務與委託人、受益人及其他基於信託契約或法律規定得向本行主張權利之人間，因信託契約相關權利義務關係所生之爭議。

第三條 本行依本辦法處理爭議事件時，對下列事項不予受理，於紛爭處理過程中發現者亦同：

- (一)、非屬信託相關業務所生之爭議。
- (二)、申訴之事項顯無理由或目的不正者。
- (三)、爭議事件業經民事訴訟判決確定者，或涉及刑事或屬於行政監督事項者。
- (四)、申訴人所提供之證據資料不全或不確實者。
- (五)、匿名或以假名提出申請者。
- (六)、經本行議決不宜處理者（如重大違法行為者等）。

第四條 客戶因本辦法第二條所稱之爭議事件向本行提出申訴，得以電話、電子郵件、書面或臨櫃提出為之。

前項申訴未獲結果者，申訴人得就該爭議事件向本行申請紛爭處理，於本行作成紛爭處理結果前，申訴人得隨時向本行撤回紛爭處理之申請。

第五條 本行信託業務紛爭處理程序如下：

- (一)、本行各單位於接獲客戶申訴事件時，應先妥為處理或交辦原業務承辦單位儘速調查處理，經調查處理已獲結果者，應將其結果回覆客戶。
- (二)、前項調查處理未獲結果者，客戶得就該爭議事件向本行申請紛爭處理。申訴人應向原業務承辦單位索取本行信託業務紛爭處理申請書，填妥相關資料，敘明申請紛爭處理之事由，檢具相關證明文件，並於申請書上簽署後，一併寄送本行信託業務專責部門處理。

- (三)、本行信託業務專責部門受理紛爭處理事件，得視案件需要，安排當事人到行或其他適當之方式進行紛爭處理。本行信託業務專責部門認為有必要者，得要求當事人提出補充說明或相關資料，並得邀請本行法遵處、外部律師、會計師或其他專業人士參與，提供專業意見協助處理。
- (四)、本行信託業務專責部門依前項規定認需當事人到場進行紛爭處理者，得洽定日期與場所，通知各當事人。爭議事件之當事人應於洽定期日到場進行紛爭處理程序。
- (五)、紛爭處理獲致結果時，本行信託業務專責部門應作成紛爭處理結果書，經當事人及紛爭處理人員簽署後，將紛爭處理結果書交付當事人各乙份，並由本行信託業務專責部門留存乙份結案歸檔。

第六條 爭議事件之處理，應不公開。經辦處理紛爭事務之人，對於經辦之爭議事件，除依法令接受必要之查詢外，應絕對保密。

第七條 本行紛爭處理人員應本平和、懇切之態度，對申訴人為適當之說明及處理，力求公正合理之解決方案；並不得藉爭議事件之處理而收取任何報酬。

第八條 本行信託業務專責部門為審究事實真相及瞭解爭議所在，有調閱本行相關單位文件或送請相關單位鑑定或提供意見之必要時，得商請本行其他單位或其他行外有關單位協助處理。

第九條 本辦法經總經理核定後施行並報請常董會核備，修正時亦同。