遠東國際商業銀行辦理信託業務紛爭處理辦法

修訂日期：中華民國 113年10月22日

一、 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」第四十七條至第四十九條規定，訂定本辦法。

二、 本辦法所稱「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。

三、 本行依本辦法接獲爭議事件時，對下列事項不予受理，於紛爭處理程序中發現者亦同：

(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）。

四、 客戶(即申訴人，下同)因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。

本行各單位如接獲客戶欲撤回紛爭處理申請之通知，應儘速通知本行信託業務專責單位(下稱信託部)及原業務承辦單位，由原業務承辦單位請客戶簽署「紛爭處理申請撤回通知書」(如附件一)後，寄回信託部歸檔結案。

五、　本行對爭議事件之紛爭處理程序如下：

(一)本行各單位於接獲客戶申訴爭議事件時，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)前款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(如附件二)，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，一併寄送信託部或由原業務承辦單位轉交信託部處理。

(三)信託部接獲前項申請書後，如發現有本辦法第三條不予受理之事項，應儘速通知客戶。信託部受理爭議事件時，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；如其認為有必要者，得要求當事人提出補充說明或相關資料，並得邀請本行法遵總處、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)信託部依前款規定認需當事人到場進行紛爭處理者，得洽定日期與場所後，通知爭議事件之各當事人於洽定期日到場進行紛爭處理。

(五)紛爭處理獲致結果時，本行信託部應作成紛爭處理結果書(如附件三)，經當事人及本行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，並由本行信託部留存乙份結案歸檔。

(六)本行信託部應將其所受理之爭議事件紛爭處理過程及處理結果提報事業群單位主管，於必要時得再依本行相關規定向上呈報。

(七)信託部應於有錄音之電話或有錄影之場所進行爭議事件之紛爭處理程序，以留存紀錄。相關紛爭處理文件與紀錄，保存期限為信託契約終止後至少五年或至爭議終結之日止(以孰晚為準)。

六、　爭議事件之處理，應不公開。對於經辦之爭議事件內容，除依法令規定或法院、主管機關命令所為之揭露外，本行紛爭處理人員應負保密義務。

七、　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。

八、　信託部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。

九、　本辦法之內容(不含附件一至附件三)應公佈於各營業單位及網站。

十、　本辦法如有未盡事宜，悉依金融消費者保護法暨其子法、個人資料保護法、信託業應負之義務及相關行為規範、相關法令及本行內部規定辦理。

十一、　本辦法經總經理核定後施行，修正時亦同。