

高雄銀行辦理信託業務紛爭處理程序辦法

95年3月30日高銀信字第0950002024號函發布
96年8月15日高銀法字第0960005272號函訂定
100年12月26日高銀信字第1000008606號函訂定
107年7月11日高銀信字第1070009100號函訂定
108年11月14日高銀信字第1080021028號函訂定

第一條 訂定宗旨

為迅速有效協調並處理信託委託人或受益人（以下合稱「客戶」）與本行間因辦理信託業務所生之紛爭，以維護客戶之權益，特訂定「高雄銀行辦理信託業務紛爭處理程序辦法」（以下簡稱本辦法），以資遵循。

第二條 法源依據

本辦法係依據中華民國信託業商業同業公會訂定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條暨「高雄銀行客戶申訴及爭議案件處理準則」相關規定訂定。

第三條 受理範圍

本辦法所稱客戶申訴及爭議案件係指下列事項：

- 一、本行現行作業規定損及客戶權益。
- 二、定型化契約：未提供充分閱審期；未主動充分揭露重要訊息。
- 三、客戶與本行間因信託商品產生之爭議。

本行與客戶間因信託業務所生之爭議，應依本辦法規定辦理，倘有未盡事宜之處，則依「高雄銀行客戶申訴及爭議案件處理準則」規定辦理。

第四條 受理管道

本行以下列管道受理信託業務客戶申訴案件：

- 一、業務申訴專線：
 - （一）24小時免付費專線：0800-751068
 - （二）信託業務申訴專線：07-2383530
- 二、電子服務信箱：
service@mail.bok.com.tw.
- 三、其他方式：當面告知或書面、傳真等其他方式。

第五條 處理流程

接獲客戶申訴案件，應依下列流程處理，並最遲於三十日內結案：

- 一、受理客戶申訴案件之程序
 - （一）客戶應以書面具名提出信託業務之申訴，但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞直接為之，若以言詞提出申訴之紛爭事件，應製作談話紀錄代替書面，並請申請人簽章。書面係指文書、信函、傳真文件、電子郵件等方式。本行不受理匿名或非真實姓名提出申訴之案件。
 - （二）受理單位接獲客戶申訴案件時，除立即下列程序通報外，對非本單位案件，應立即告知客戶將請被申訴單位妥適處理，並由營運管理處追

縱列管：

1. 受理單位：應即電告被申訴單位、信託部及營運管理處，並依電子檔製妥「高雄銀行信託業務申訴及爭議案件通報單」(附件一，以下簡稱通報單)，列印送請被申訴單位填列處理情形，電子文件傳送信託部及營運管理處。
2. 被申訴單位：接獲受理單位來電，應將處理情形繕打電子檔列印後黏貼於通報單，送會信託部表示意見後，轉營運管理處陳核及歸檔。
3. 信託部：信託部專責窗口接獲受理單位轉來之通報單及客戶之書面申訴文件影本，即登記於「高雄銀行信託業務申訴事件處理登記表」(附件二)，並將通報單影本及客戶之書面申訴文件影本作登記表之附件。
4. 營運管理處：將批示影本送交被申訴單位及信託部結案。

二、調查客戶申訴案件程序

(一) 尋求解決方案

被申訴單位接獲申訴案件後，應立即與客戶聯繫，回應預計處理時限，最遲於三個營業日內完成處理客戶反應問題。

(二) 爭議擴大

被申訴單位倘無法解決爭議，則應洽請信託部協助處理，信託部負責處理申訴案件之專責人員，應儘速聯絡客戶，瞭解申訴案件原委，並秉持誠懇、客觀、公正之態度確實調查。信託部應於七個營業日內消弭爭議。

(三) 調解、協調及消弭爭議

前述階段仍無法消弭爭議，信託部應與客戶進行協調後，研擬處理方案，記載於「高雄銀行信託業務申訴事件處理報告書」(附件三)，做為通報單之附件，轉營運管理處陳報首長，並回應客戶，最遲於十個營業日內完成。

三、回應客戶申訴之程序

(一) 信託部將客戶申訴案件處理結果，以書面回覆客戶，並副知營運管理處及被申訴單位。

(二) 客戶申訴案件回覆後，信託部應於「高雄銀行信託業務申訴事件處理登記表」(附件二)登錄結案。

(三) 客戶對本行處理申訴案件如仍有疑義，或拒不接受本行所建議之解決方案時，如有必要，告知客戶得向金融消費爭議處理機構申請評議。

第六條 各機關及消保團體轉送案件之列報

本行信託部收受相關機關團體轉送之信託業務客戶申訴案件，應先請被申訴單位提供書面說明事件原委、處理經過與結果，信託部彙整研提因應措施，於十日內函復來文單位，副知申訴客戶及營運管理處。前項案件應於次月五日以前報送營運管理處彙整。

第七條 爭議事件文件保存

信託部應將「高雄銀行信託業務申訴事件處理通報單」影本、「高雄銀行信託業務申訴事件處理登記表」、「高雄銀行信託業務申訴事件處理報告書」、回覆客戶之書面文件及處理過程中相關文件，保存年限至少十年。

第八條 人員保密之責

本行辦理客戶申訴之相關人員，對於申訴案件之內容及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

第九條 教育訓練與宣導

本行為順利解決業務紛爭，提升從業人員溝通能力及服務品質，除督促從業人員知悉並遵守本辦法外，並應加強教育訓練與宣傳檢討分析紛爭緣由及改進事項，俾迅速及公允處理申訴。

第十條 公告揭示

本辦法公告於本行網站及各營業處所。

第十一條 其他事項

本辦法如有未盡事宜，悉依有關法令、規定及本行相關規章辦理。

第十二條 公告施行

本辦法經總經理核定後實施；修正時，亦同。