# 國泰世華商業銀行信託業務紛爭受理方式與處理流程要點

中華民國九十七年十月二十四日總經理核定實施
中華民國一〇一年六月十一日總經理核定修訂
中華民國一〇二年二月六日總經理核定修訂
中華民國一〇四年七月十七日總經理核定修訂
中華民國一〇五年十二月三十日總經理核定修訂
中華民國一〇七年二月十二日信託部督導主管核定修訂
中華民國一〇八年三月二十一日第 15 屆第 11 次董事會修訂規章名稱
（108 年 04 月 08 日授權由信託部單位主管核定）
權責單位：信託部

（訂定依據）

第一條　為有效處理本行信託業務之委託人或受益人（以下合稱「客戶」）爭議案件，爰依據中華民國信託商業同業公會(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、「金融消費者保護法」、參酌通路營運部「國泰世華商業銀行消費者保護準則」暨其相關法令規定，訂定本要點。

（權責處理單位）

第二條　信託業務之客戶爭議案件，如其內容係屬理財商品（例如基金或有價證券等）者，其權責處理單位應為金融服務部訂定之「國泰世華商業銀行營業單位客戶爭議處理手冊」(下稱「爭議處理手冊」)所稱之營業單位及業務關係單位，其餘信託業務之權責處理單位為信託部。

非權責處理單位接獲客戶爭議案件時，應即轉知權責處理單位處理。

本國營業單位爭議案件由個金事業處金融服務部專責管理，並依爭議處理手冊第二條之適用範圍，擔任主管機關、公會或依法處理金融消費者爭議案件機構之受理窗口、難解爭議案件處理單位，及提供諮詢服務，協調相關權責單位儘速處理，如無法達成協議共識，呈送 總經理裁示。

（受理申訴之程序）

第三條　權責處理單位受理客戶爭議時，應由客戶爭議處理主管於第一時間傾聽安撫，以平息紛爭，並負責了解客戶身分、爭議發生原因、客戶訴求及確認責任歸屬等，研擬最妥適處理方式，並依本要點第四條進行適當調查。

（適當調查申訴之程序）

第四條　權責處理單位應依客戶爭議內容，於申訴之日起三個營業日內儘速訪談本行相關人員，瞭解事件原委，並於權責範圍內調閱利於完整呈現爭議內容原貌之相關資料，同時檢視各項流程是否符合規定，以進行客戶聯繫及處理，必要時得請其他相關單位協助調查。

客戶爭議案件如疑似洗錢、情節重大或涉及法律相關問題時，應依案件內容儘速通知洗錢防制部、稽核室、信託部、財富管理商品部、法務部、法令遵循部等相關單位協助。

客戶爭議案件如為「重大事件」或符合作業風險事件者，應依稽核室訂定之「國泰世華商業銀行處理重大事件注意要點」及信用暨作業風管部訂定之「國泰世華商業銀行作業風險事件通報規則」規定辦理。

另應依法令遵循部「國泰世華商業銀行暨子公司重要外部法遵事件通報及管理規則」辦理通報事宜。

（回應申訴之程序）

第五條　客戶爭議處理主管針對客戶爭議事項，應依據初步調查結果、處理情形等，於申訴之日起五個營業日內儘速向客戶解說及回覆，遇客戶詢問時，應隨時向其說明處理進度。若需正式書面回覆客戶，爭議處理手冊所稱之受理單位應將內容簽會法務部、業務關係單位、金融服務部，後會通路管理單位，呈督導主管核定後函覆(如涉及主管機關或法令遵循者，應加會法令遵循部)。

前項處理結果如客戶仍有疑義時，應告知客戶得向信託公會請求調處其紛爭。

（追蹤稽核）

第六條　客戶爭議案件，如其內容屬理財商品，權責處理單位應依爭議處理手冊規定辦理；其餘信託業務之客戶爭議案件，應由信託部將申訴有關資料、案件經過、處理過程及改善事項等，填寫於「國泰世華商業銀行信託業務紛爭處理表」(如附件)，併同相關文件，呈報單位主管核示。

（紛爭受理方式與處理流程之公告）

第七條　本要點之全部內容，應於本行各營業處所及網站上公布。

（留存相關文件與紀錄）

第八條　客戶爭議案件，如其內容屬理財商品，權責處理單位應依爭議處理手冊規定辦理；其餘信託業務之客戶爭議案件，應由信託部妥善保存受理申訴之相關文件與紀錄，保存至信託契約終止後至少五年。

（資料保密）

第九條　辦理客戶爭議之相關主管及人員,對於爭議案件及客戶之相關資料，應予以保密。

（教育訓練與定期檢討）

第十條　客戶爭議案件，如其內容屬理財商品，權責處理單位應依爭議處理手冊規定辦理；其餘信託業務之客戶爭議案件，應由信託部每月彙整客戶爭議案例，檢視發生原因且訂定改善對策，並定期以案例分享方式，強化同仁爭議處理能力。

（實施與修訂）

第十一條　本要點經總經理核定後實施，修訂及廢止授權信託部督導主管核定。

附件

# 國泰世華商業銀行信託業務紛爭處理表

受理單位：信託部

處理日期：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿結案日期：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

客戶姓名：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

身分證號碼：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿聯絡電話：《行動》＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

《公司》＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

事由：

說明：

信託部主管：　　覆核：　　經辦：

電話：(　　)　　分機：

※信託部針對客戶爭議事項，應於申訴之日起五個營業日內儘速向客戶解說及回覆。相關資料請裝訂於本表後，由信託部歸檔留存。