

華南商業銀行信託業務紛爭處理程序注意事項

第一章 總則

第1條（訂定目的）

為解決本行與信託關係人、交易對象、其他同業或其他保管機構間因信託業務所生之紛爭，特訂定本紛爭處理程序注意事項。

第2條（名詞定義）

本紛爭處理程序注意事項所稱之紛爭事件係指本行與信託關係人（委託人、受益人及其他利害關係人）、交易對象、其他同業、或其他保管機構間因信託業務所生之紛爭事件。

第二章 申訴或檢舉案件之處理程序及方式

第3條（受理申訴或檢舉之程序）

本行受理申訴或檢舉之處理：

- 一、原則上應以書面具名提出申訴或檢舉，但情況急迫或有正當理由，得以言詞為之。
- 二、以言詞提出時，本行應予記錄，並請申訴或檢舉人簽章。
- 三、對申訴或檢舉人之姓名、身分證字號、住所、電話等資料應予保密。
- 四、本行不受理以匿名或非真實姓名提出申訴或檢舉之案件。

第4條（回應及適當調查申訴或檢舉之程序）

本行受理申訴或檢舉後之處理：

- 一、申訴或檢舉案件如屬涉嫌舞弊、暴力、與信託關係人發生重大糾紛、或其他足以造成本行損失、影響本行信譽等重大偶發事件時，應依照本行重大偶發事件處理規定辦理。
- 二、受理申訴或檢舉案件後，即由信託部兼駐行稽核指派該業務主管科長及人員負責調查事件原委。如發現被申訴或被檢舉人確有違規情事，應即簽報處理。
- 三、經辦人員應將申訴或檢舉內容、調查結果、處理過程及回覆申訴或檢舉人之結果予以紀錄，載明於「申訴或檢舉案件處理報告書」（附件一），呈核後存檔備查。

四、申訴或檢舉案件為重大偶發事件時，其處理結果應依重大偶發事件性質會總行相關部門及董事會稽核部。

五、專卷留存「申訴或檢舉案件處理報告書」及相關文件於信託契約終止後至少五年。

第三章 紛爭處理程序及方式

第5條（與信託關係人紛爭之處理）

與信託關係人發生紛爭之處理作業：

一、紛爭處理：

（一）紛爭發生後，即由信託部兼駐行稽核指派該業務主管科長及人員負責解決，必要時得請本行相關人員協助辦理。

（二）經辦人員應先訪談他造當事人及詢問本行經辦人員，以瞭解事件原委；其次調閱相關資料及憑證，查核各項作業是否符合規定。如發現有可歸責於本行經辦人員之違失者，應依相關法令、公會章則或本行內部規定為適當處理；如係信託關係人之疏失或惡意行為所導致者，應向其說明，並使其自行承擔責任。

（三）經辦人員應將紛爭內容、調查結果、處理過程載明於「紛爭事件處理報告書」（附件二），呈核後存檔備查。

（四）專卷留存「紛爭事件處理報告書」及相關文件於信託契約終止後至少五年。

二、申請評議：

（一）如依前款程序無法解決金融消費紛爭，信託關係人可依金融消費者保護法向爭議處理機構申請評議。

（二）前目評議結果由信託部負責作成報告，並依分層負責呈核。

三、進行仲裁或訴訟

（一）無法依前二款方式解決者，如須由信託部提請進行仲裁，信託部應將仲裁結果作成報告，並依分層負責呈核。

（二）若無法達成仲裁判斷、提起撤銷仲裁判斷之訴、仲裁判斷經法院判決撤銷後進行訴訟或逕行訴訟，信託部應將訴訟

結果作成報告。

(三)如訴訟對本行財務或業務有重大影響者，應依照信託業法第四十一條規定辦理申報及公告事宜。

四、紛爭事件涉及前述重大偶發事件時，應依照本行重大偶發事件處理規定辦理。

第6條（與交易對象、其他同業、或其他保管機構發生紛爭之處理）

與交易對象、其他同業、或其他保管機構發生紛爭時，除法令及主管機關另有規定外，悉依本紛爭處理程序第5條規定辦理。

第7條（營業單位受理申訴或檢舉及處理紛爭之程序）

營業單位受理申訴或檢舉案件及與信託關係人發生紛爭之處理：

一、申訴或檢舉案件及紛爭事件如屬前述之重大偶發事件時，應依照本行重大偶發事件處理規定辦理。

二、受理申訴或檢舉及發生紛爭後，由該單位兼駐行稽核指派理財業務主管及人員負責處理。如有違規情事，應即簽報信託部依違規所屬性質，會請其他總行相關權責部門處理。

三、申訴或檢舉案件及紛爭事件終結後，應將申訴或檢舉案件處理報告書、紛爭事件處理報告書、調處、仲裁或訴訟報告及相關文件影印留存，正本悉送信託部備查。

四、其他作業悉比照本紛爭處理程序第3至5條規定辦理。

第四章 防範紛爭措施

第8條（防範紛爭發生之具體措施）

為防範紛爭發生，本行採下列具體措施：

一、實施內部教育訓練及督導：

(一)要求各執行相關業務人員熟悉各項法令及本行相關作業規定，並確實遵守辦理。各業務主管科長(襄理)應負責督導所屬人員依法行事，並教授避免紛爭及處理紛爭方法。兼駐行稽核得不定期抽查考核本行經辦人員因應及處理紛爭之能力。

(二)藉內部會議研討各種糾紛或訴訟案例，作為借鏡。

(三)落實內部控制及內部稽核制度，避免人為作業疏失或舞弊。

(四)派員參加主管機關、信託公會、投信投顧公會及其他專業機構舉辦之教育訓練，以加強法令瞭解及增進專業知識。

二、加強客戶(委託人)服務及教育宣導：

(一)於向客戶為業務招攬或促銷活動時，將信託業務之基本觀念、規定及本行作業方式向客戶清楚解說。

(二)有關契約之內容(特別是雙方權義事項)應使委託人確實明瞭，方能簽約，以避免因認知不同而引起無謂糾紛。

(三)新法令之發布涉及委託人、受益人權義者，應向其說明，使其能配合辦理。

(四)定期或不定期與委託人、受益人聯繫或提供報告，使其知悉受託資產狀況，維持雙方良好互動關係。

三、經常與交易對象、其他同業、及其他保管機構聯繫或觀摩

(一)本行經辦人員應與交易對象、其他同業、及其他保管機構維持良好之業務往來關係，並共同謀求改進作業效率之方法；遇有不同作業方式或爭議時，應體諒對方實務作業之需求，設法求得雙方可以接受之方案，避免產生紛爭。

(二)定期或不定期與同業相互觀摩或舉辦研討會，加強專業、技術之交流及建立同業友好關係。

第五章 公告紛爭處理程序及其他事項

第9條 (處理紛爭態度)

本行應確保員工知悉紛爭處理程序及遵守本紛爭處理程序注意事項處理申訴，且處理申訴迅速與公平。

第10條 (當事人迴避原則)

本行負責處理申訴或檢舉案件及紛爭事件之人員，不得為被申訴或檢舉及發生紛爭之當事人。

第11條 (公告紛爭處理程序注意事項)

本行應於營業處所及網站上公布本紛爭處理程序注意事項之全部內容，並於受理申訴時交付一份紛爭處理程序予申訴人。

第12條（本注意事項核定層級）

本注意事項經總經理核定後實施。

第13條（修訂沿革）

本注意事項於民國93年04月02日訂定。民國99年04月23日第一次修正。民國108年8月27日第二次修正。

華南商業銀行信託業務申訴或檢舉案件處理報告書

中華民國 年 月 日

受理申訴或檢舉 案件號碼	分行代號+備查簿受理號碼	信託契約號碼	
		信託期間終止日	
申訴/檢舉人資料	姓名(法人請填公司名稱及代表人姓名)： _____		
	身分證字號/營利事業統一編號：_____		
	性別：_____ 年齡：_____		
	聯絡地址：_____		
	聯絡電話：_____		
	電子郵件信箱：_____		
申訴/檢舉對象	華南商業銀行_____ (部、營業單位) 員工姓名：_____		
申訴/檢舉之內容			
調查結果			
處理過程			
回覆申訴/檢舉人 結果			
結案日期	中華民國 年 月 日		
備註	<input type="checkbox"/> 客戶申訴/檢舉書面資料 <input type="checkbox"/> 其他		
營業單位代號及名稱： () _____	(不敷使用欄位可自行黏貼或檢具其他附件)		

註：申訴或檢舉案件如屬涉嫌舞弊、暴力、與信託關係人發生重大糾紛、或其他足以造成本行損失、影響本行信譽等重大偶發事件，處理結果應依重大偶發事件性質會總行相關部門及董事會稽核部後結案。
敬會：

經理：

兼駐行稽核：

科長/襄理：

經辦人：

華南商業銀行信託業務紛爭事件處理報告書

中華民國： 年 月 日

紛爭事件處理 號	分行代號+備查簿受理號碼	信託契約號碼	
		信託期間終止日	
紛爭性質	<input type="checkbox"/> 與信託關係人紛爭 <input type="checkbox"/> 與交易對手紛爭 <input type="checkbox"/> 與同業紛爭 <input type="checkbox"/> 與其他保管機構紛爭		
紛爭對象姓名	(法人請填公司名稱及代表人姓名)		
發生紛爭人員	事件發生時任職單位： (部、營業單位) 員工姓名：		
紛爭內容			
調查結果			
處理過程			
處理結果			
結案/申請調處/ 仲裁/訴訟日期	中華民國 年 月 日		
備註	<input type="checkbox"/> 如申請評議、仲裁或訴訟，應檢具評議、仲裁或訴訟結果報告。 <input type="checkbox"/> 其他		

敬啟者：申訴或檢舉案件如屬涉嫌舞弊、暴力、與信託關係人發生重大糾紛、或其他足以造成本行損失、影響本行信譽等重大偶發事件，處理結果應依重大偶發事件性質會總行相關部門及董事會稽核部後結案。

營業單位代號及名稱：

(不敷使用欄位可自行黏貼或檢具其他附件)

() _____

經理：

兼駐行稽核：

科長/襄理：

經辦人：