

玉山銀行信託業務顧客意見處理機制

96.6總經理 核定

97.8 修訂

99.1 修訂

104.11.12 修訂

一、緣由及法令依據

本行因辦理信託業務與委託人、受益人或利害關係人(以下合稱「顧客」)發生爭議時，為處理紛爭過程有所依循，依據中華民國信託業商業同業公會(以下稱「信託公會」)訂定經金融監督管理委員會核定之「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條規定及「玉山銀行消費爭議處理辦法」，訂定本行「信託業務顧客意見處理機制」(以下簡稱本處理機制)。

二、處理方式

- (一)顧客對本行信託業務之處理有意見時，事件單位應出面委婉說明並妥適處理，必要時得請信託部予以協助。經上述方式之處理，顧客如仍有疑義，應主動告知其得依本處理機制第三條之受理方式向本行反應。
- (二)本行顧客服務處掌理本行整體服務品質之提升與精進作業，以及對爭議事件之處理，應提供事件單位及其所屬管理單位必要之協助。

三、顧客意見之受理

本行提供下列多元管道，受理顧客意見，並掌握處理原則及時效。

- (一)二十四小時服務專線。
- (二)本行網站之訪客留言板。
- (三)營業時間內洽各營業單位填載顧客意見卡；或洽本行顧客服務處。
- (四)其它受理管道。

四、顧客反應意見之調查

爭議事件之處理流程及進度查詢，依下列規定辦理：

- (一)受理單位受理爭議事件時，應本諸同理心委婉處理。當受理單位即為事件單位，應即時進行後續處理程序；反之，受理單位應立即轉知事件單位進行瞭解與處理。
- (二)事件單位處理爭議事件，同仁應秉持平和、懇切、公平之態度訪談顧客，告知處理流程與所需處理時程，及詢問案關人員以瞭解爭議事件之原委，詳實檢視各項作業是否符合規定。
- (三)事件單位處理過程中應與顧客保持適當聯繫，並提供顧客與本行聯繫之方式，俾顧客隨時查詢處理進度；後續處理結果得以電話、電子郵件、信函或其他顧客指定之方式，向顧客解說釋疑。
- (四)爭議事件若涉及法律事務者，則由法律事務處提供必要之協助；若涉跨單位權責者，則由顧客服務處邀集相關單位共同研商處理之。

(五)信託部得依爭議事件類型，訂定個別處理流程，如有未盡事宜，仍依本處理機制之規定辦理。

五、顧客意見之回應

(一)顧客以書面反應意見者，應以書面函復。

(二)顧客對信託業務之處理如仍無法接受本行所建議之解決方案時，應告知顧客得向信託公會請求調處其紛爭。

(三)爭議事件應依下列類型掌握處理時效，並得依實際處理情況及影響程度變更其處理時效：

1. 急要件：主管機關或金融消費評議中心轉知或移交之爭議事件，以受理後 24 小時內聯繫、處理及回應顧客為原則(若遇例假日則延至次一營業日)；如來件已訂處理時效者，從其規範辦理。
2. 一般件：以當日聯繫為原則，並於 3 個營業日內處理及回應顧客。
3. 協商件：屬需釐清客我權益，於洽談階段需較長時程協商者，如：涉及金錢賠償、解除契約、精進作業流程或慣性客訴等，以當日聯繫為原則，並自受理之日起 15 個營業日內處理及回應顧客，但法令另有規定者，從其規定。

六、案件檢討及流程精進

信託部應檢討爭議事件問題之所在，並定期或不定期以製作案例或其他方式進行經驗分享，以落實知識管理，如作業流程或規定有需精進之必要，應擬訂精進作業計畫，維護顧客權益暨提升本行服務品質。

七、資料保密

本行辦理顧客反應意見之人員，對於經辦案件之爭議，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

八、資料保存期限

本行受理顧客反應意見內容、處理過程、回覆結果與紀錄應專案建檔留存，並將相關文件與紀錄留存至其信託契約終止後五年。

九、公告事項

本處理機制之內容，公布於本行網站、信託部及各營業單位之營業廳。

十、本處理機制如有未盡事宜，悉依有關法令、規定、本行相關規章及同業慣例辦理。

十一、本處理機制經總經理核定後實施。