

# 玉山銀行信託業務顧客意見處理機制

96.6 訂定

97.8. 修訂

99.1. 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」)訂定經行政院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，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

本行顧客服務處統籌全行顧客意見處理事宜，顧客對本行信託業務之處理有意見時，經辦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，應主動告知其得依下列方式向本行反應：

- (一) 顧客以電話反應者，請撥服務專線：(02)2175-1313分機8900。
- (二) 顧客以書面提出意見者，請寄至：台北市松山區105民生東路三段117號 玉山銀行，並請註明「信託業務反應意見」。
- (三) 顧客亦可運用本行網站顧客服務項下之「訪客留言版」功能反應意見。

## 三、顧客意見之受理

顧客服務處及信託部於接獲顧客之反應意見後，應予以登記，並儘速指派專人處理。

## 四、顧客反應意見之瞭解

負責處理顧客意見之經辦人員，應秉持平和、懇切、公平之態度，依據反應內容訪談他造當事人及該案件經辦人員，並調閱相關資料及憑證，瞭解原委。並應將事實真相及建議處理方案以書面陳報單位主管，並視權責轉知相關單位辦理。

## 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。

## 六、案件檢討及流程精進

信託部處理顧客意見後，應檢討案件問題之所在，必要時應於知會稽核處後改進現行作業之流程或規定，以避免日後產生糾紛，並提升本行之服務品質。

**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、 其他**

(一) 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。

(二) 本處理機制經總經理核定後實施。