

# 華南商業銀行信託業務紛爭處理程序

中華民國九十三年四月二日訂定

## 第壹章 總則

### 第一條 (訂定依據)

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。

### 第二條 (紛爭事件定義)

本紛爭處理程序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。

## 第貳章 申訴或檢舉案件之處理程序及方式

### 第三條 (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。

### 第四條 (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，即由信託部駐行稽核人員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室。
- 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。
- 六、如有必要，告知申訴或檢舉人得向信託公會請求調處其糾紛。

## 第參章 紛爭處理程序及方式

### 第五條 （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）紛爭發生後，即由信託部駐行稽核人員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。
  - （三）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。

(四) 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。

(五) 紛爭事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室。

(六) 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、聲請調處：

(一) 如依前項程序無法解決紛爭，本行應依信託公會之紛爭處理辦法規定，以書面向公會聲請調處。

(二) 前款書面聲請，由信託部負責提出，並將調處結果作成報告。

## 三、進行仲裁或訴訟

(一) 如調處不成立，由信託部提請進行仲裁，並將仲裁結果作成報告。

(二) 若無法達成仲裁判斷，提起撤銷仲裁判斷之訴或仲裁判斷經法院判決撤銷後進行訴訟，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) 紛爭事件為前述重大偶發事件時，其處理結果及調處、仲裁或訴訟報告，應依

重大偶發事件性質會總行相關部門及董事會稽核室。

四、紛爭事件於進行調處、仲裁或訴訟時發現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。

第六條 (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五條規定辦理。

第七條 (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，由該單位駐行稽核人員指派經管信託業務之襄理及人員負責處理。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室處理。
- 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三至五條規定辦理。

第肆章 防範紛爭措施

第八條 (防範紛爭發生之具體措施)

附件一

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。駐行稽核人員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

### 第九條 (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處理申訴，且處理申訴迅速與公平。

### 第十條 (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。

### 第十一條 (公告紛爭處理程序)

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

### 第十二條 (本紛爭處理程序之施行)

本紛爭處理程序經總經理核定後施行，修正時亦同。

## 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<br>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）：<br>_____<br>身份證字號/營利事業統一編號： _____<br>性別： _____ 年齡： _____<br>聯絡地址： _____<br>聯絡電話： _____<br>電子郵件信箱： _____ |         |  |
| 申訴/檢舉對象         | 華南商業銀行 _____ (部室、營業單位)<br>員工姓名： _____   |         |  |
| 申訴/檢舉之內容        |   |         |  |
| 調查結果            |   |         |  |
| 處理過程            |   |         |  |
| 回覆申訴/檢舉結果       |   |         |  |
| 結案日期            | 中華民國      年      月      日   |         |  |
| 備註              | 客戶申訴/檢舉書面資料。<br>其他  |         |  |

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、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稽核室後結案。  
 敬啟者：

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：                      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<br>號 碼       |   | 信 託 契 約 號 碼   |  |
|                          | 分行代號+備查簿處理號碼  | 信 託 期 間 終 止 日 |  |
| 紛 爭 性 質                  | 與信託關係人紛爭                      與交易對手紛爭<br>與同業紛爭                                  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：                      ( 部室、營業單位 )<br>員工姓名：                                      |               |  |
| 紛 爭 內 容                  |   |               |  |
| 調 查 結 果                  |   |               |  |
| 處 理 過 程                  |   |               |  |
| 處 理 結 果                  |   |               |  |
| 結案/聲請調處/仲<br>裁 / 訴 訟 日 期 | 中華民國      年      月      日   |               |  |
| 備 註                      | 如進行公會調處、仲裁或訴訟者，應檢具調處、仲裁或訴訟處理報告。<br>其他   |               |  |

敬啟者：  
 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稽核室後結案。

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：

駐行稽核：

科長/襄理：

經辦人：

## 信託業應負之義務及相關行為規範

### 第四十七條 (訂定紛爭處理程序)

信託業應訂定並實行適當之紛爭處理程序 (以下稱紛爭處理程序) 以有效處理委託人或受益人對其服務之申訴。

信託業於判斷所訂定之紛爭處理程序是否適當時 應考量其所承做之信託業務型態、機構之組織、可能接獲且須進一步調查之申訴之性質、其複雜度與數量。

紛爭處理程序至少應包含下列事項：

- 一、受理申訴之程序。
- 二、回應申訴之程序。
- 三、適當調查申訴之程序。
- 四、如有必要 告知申訴人得向信託公會請求調處其紛爭。

### 第四十八條 (公告紛爭處理程序)

信託業應於其營業處所及網站上公布其紛爭處理程序之全部內容 並於受理申訴時交付一份紛爭處理程序予申訴人。

### 第四十九條 (員工遵守紛爭處理程序及文件保存)

信託業應確保其員工知悉其紛爭處理程序及遵守該程序處理申訴 且其處理申訴迅速與公平。

信託業應將申訴內容、其處理過程及回覆申訴人之結果予以紀錄 並留存相關文件與紀錄於信託契約終止後至少五年。

## 信託業兼營證券投資顧問業務辦理全權委託投資業務操作辦法

第四十六條 信託業兼營證券投資顧問業務辦理全權委託投資業務發生紛爭時 應依其業務章則訂定之處理程序及投信投顧公會會同信託業公會訂定紛爭調解處理辦法辦理。



## 信託業務受理申訴或檢舉案件及紛爭事件處理備查簿

| 受理發生日期 | 受理申訴或檢舉紛爭事件處理號碼註(1) | 事件性質           | 信託契約編號 | 申訴人/檢舉人/紛爭對象名稱<br><small>(身份證/營利事業編號)</small> | 經辦 | 襄理 / 科長 | 駐行稽核 | 結案日期 | 正本文件送信日期 | 經辦 | 襄理 / 科長 | 駐行稽核 | 經理 | 備註欄 |
|--------|---------------------|----------------|--------|---|----|---------|------|------|----------|----|---------|------|----|-----|
|        | 001                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |          |    |         |      |    |     |
|        | 002                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |          |    |         |      |    |     |
|        | 003                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |          |    |         |      |    |     |
|        | 004                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |          |    |         |      |    |     |
|        | 005                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |          |    |         |      |    |     |

- 註： (1) 受理申訴或檢舉/紛爭事件處理號碼自 001 號起至 999 號，超過 999 號後，自 001 號重新編號循環使用。
- (2) 受理信託業務之申訴或檢舉案件及與客戶發生紛爭時，駐行稽核人員應即時指派經營管理信託業務之襄理/科長及人員負責處理，(但不得為被申訴或檢舉及發生紛爭之當事人)負責處理，並依本行「信託業務紛爭處理程序」規定辦理。
- (3) 如屬申訴事件，應交付一份本行「信託業務紛爭處理程序」予申訴人。

## 附件五

### 「華南商業銀行信託業務紛爭處理程序」標示卡簽收單

茲收到「本行信託業務紛爭處理程序」標示卡二張，並張貼於本分行辦理信託業務之櫃檯明顯處，並已向所屬員工宣達下列規定：

- 一、本行員工應知悉本信託業務紛爭處理程序，並遵守本程序處理申訴，且處理申訴應迅速與公平。
- 二、受理信託業務之申訴或檢舉案件及發生紛爭事件時，應注意辦理如下：
  - (一) 應登記「信託業務受理申訴或檢舉案件及紛爭事件處理備查簿」，並掌握時效迅速處理，切勿延宕。
  - (二) 駐行稽核人員應即時指派經管信託業務之襄理及人員（不得為事件當事人）負責處理，並確實依照本紛爭處理程序規定辦理。
  - (三) 受理申訴時應交付一份紛爭處理程序予申訴人。
- 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」及相關文件正本送信託部備查，營業單位留存影本至信託契約終止後至少五年。
- 四、本紛爭處理程序已公告於本行全球資訊網及企業網站，請轉知客戶上網查詢。

此致 總行信託部

營業單位代號及名稱：(            ) \_\_\_\_\_

經理（主任）：

駐行稽核：

事務：

中華民國    年    月    日

請將本簽收單免另行文於九十三年四月三十日前送回信託部信託企劃科

## 信託業應負之義務及相關行為規範

### 第四十七條 (訂定紛爭處理程序)

信託業應訂定並實行適當之紛爭處理程序 (以下稱紛爭處理程序) 以有效處理委託人或受益人對其服務之申訴。

信託業於判斷所訂定之紛爭處理程序是否適當時 應考量其所承做之信託業務型態、機構之組織、可能接獲且須進一步調查之申訴之性質、其複雜度與數量。

紛爭處理程序至少應包含下列事項：

- 一、受理申訴之程序。
- 二、回應申訴之程序。
- 三、適當調查申訴之程序。
- 四、如有必要 告知申訴人得向信託公會請求調處其紛爭。

### 第四十八條 (公告紛爭處理程序)

信託業應於其營業處所及網站上公布其紛爭處理程序之全部內容 並於受理申訴時交付一份紛爭處理程序予申訴人。

### 第四十九條 (員工遵守紛爭處理程序及文件保存)

信託業應確保其員工知悉其紛爭處理程序及遵守該程序處理申訴 且其處理申訴迅速與公平。

信託業應將申訴內容、其處理過程及回覆申訴人之結果予以紀錄 並留存相關文件與紀錄於信託契約終止後至少五年。

## 信託業兼營證券投資顧問業務辦理全權委託投資業務操作辦法

第四十六條 信託業兼營證券投資顧問業務辦理全權委託投資業務發生紛爭時 應依其業務章則訂定之處理程序及投信投顧公會會同信託業公會訂定紛爭調解處理辦法辦理。



## 信託業務受理申訴或檢舉案件及紛爭事件處理備查簿

| 受理發生日期 | 受理申訴或檢舉紛爭事件處理號碼註(1) | 事件性質           | 信託契約編號 | 申訴人/檢舉人/紛爭對象名稱<br><small>(身份證/營利事業編號)</small> | 經辦 | 襄理 / 科長 | 駐行稽核 | 結案日期 | 正本文件送信日期<br>備附查日期 | 經辦 | 襄理 / 科長 | 駐行稽核 | 經理 | 備註欄 |
|--------|---------------------|----------------|--------|---|----|---------|------|------|-------------------|----|---------|------|----|-----|
|        | 001                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |                   |    |         |      |    |     |
|        | 002                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |                   |    |         |      |    |     |
|        | 003                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |                   |    |         |      |    |     |
|        | 004                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |                   |    |         |      |    |     |
|        | 005                 | 申訴<br>檢舉<br>紛爭 |        |   |    |         |      |      |                   |    |         |      |    |     |

- 註： (1) 受理申訴或檢舉/紛爭事件處理號碼自 001 號起至 999 號，超過 999 號後，自 001 號重新編號循環使用。
- (2) 受理信託業務之申訴或檢舉案件及與客戶發生紛爭時，駐行稽核人員應即時指派經營管理信託業務之襄理/科長及人員負責處理，(但不得為被申訴或檢舉及發生紛爭之當事人)負責處理，並依本行「信託業務紛爭處理程序」規定辦理。
- (3) 如屬申訴事件，應交付一份本行「信託業務紛爭處理程序」予申訴人。

# 華南商業銀行信託業務紛爭處理程序

中華民國九十三年四月二日訂定

## 第一章 總則

第一條 為解決本行與信託關係人、交易對象、其他同業、或其他保信機構間因信託業務所生之紛爭，特訂定本紛爭處理程序。

第二條 本紛爭處理程序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、或其他保信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

第三條 本行受理申訴或檢舉之處理：

- 一、原則上應以書面呈出申訴或檢舉，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。

第四條 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、受理申訴或檢舉案件後，即由信託部駐行稽核人員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記錄，載明於「申訴或檢舉案件處理報告書」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室。
- 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。
- 六、如有必要，告知申訴或檢舉人得向信託公會請求調處其糾紛。

## 第三章 紛爭處理程序及方式

第五條 與信託關係人發生紛爭之處理作業：

- 一、紛爭處理：
  - (一) 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) 紛爭發生後，即由信託部駐行稽核人員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。
  - (三) 經辦人員應先勸諭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過失者，應依相關法令、公會章程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。
  - (四) 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」呈核後存檔備查。
  - (五) 紛爭事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室。
  - (六) 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、聲請調處：
  - (一) 如依前項程序無法解決紛爭，本行應依信託公會之紛爭處理辦法規定，以書面向公會聲請調處。
  - (二) 前款書面聲請，由信託部負責提出，並將調處結果作成報告。
- 三、進行仲裁或訴訟：
  - (一) 如調處不成立，由信託部提請進行仲裁，並將仲裁結果作成報告。
  - (二) 若無法達成仲裁判斷，提起撤銷仲裁判斷之訴或仲裁判斷無法判決撤銷後進行訴訟，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) 紛爭事件對於前述重大偶發事件時，其處理結果及調處、仲裁或訴訟報告，應依重大偶發事件性質會總行相關部門及董事會稽核室。
- 四、紛爭事件之進行調處、仲裁或訴訟時發現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。

第六條 與交易對象、其他同業、或其他保信機構發生紛爭時，除法令及主管機關另有規定外，悉依本紛爭處理程序第五條規定辦理。

## 第四章 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：

第七條 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，由該單位駐行稽核人員指派經營信託業務之襄理及人員負責處理，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單位處理。
- 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三至五條規定辦理。

## 第五章 防範紛爭措施

第八條 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宣導：
  - (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）應負責宣導所屬人員依法行事，並教授避免紛爭及處理紛爭方法。駐行稽核人員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、投信投關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、及其他保信機構聯繫或觀摩：
  - (一) 本行經辦人員應與交易對象、其他同業、及其他保信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。

## 第六章 公告紛爭處理程序及其他事項

第九條 本行應確保員工熟知悉紛爭處理程序及遵守本紛爭處理程序處理申訴，自處理申訴迅速與公平。

第十條 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。

第十一條 本行應於營業處所及網站上公布本紛爭處理程序之全部內容，並於受理申訴時交付一份紛爭處理程序予申訴人。

第十二條 本紛爭處理程序經總經理核定後施行，修正時亦同。

## 附件五

### 「華南商業銀行信託業務紛爭處理程序」標示卡簽收單

茲收到「本行信託業務紛爭處理程序」標示卡二張，並張貼於本分行辦理信託業務之櫃檯明顯處，並已向所屬員工宣達下列規定：

- 一、本行員工應知悉本信託業務紛爭處理程序，並遵守本程序處理申訴，且處理申訴應迅速與公平。
- 二、受理信託業務之申訴或檢舉案件及發生紛爭事件時，應注意辦理如下：
  - (一) 應登記「信託業務受理申訴或檢舉案件及紛爭事件處理備查簿」，並掌握時效迅速處理，切勿延宕。
  - (二) 駐行稽核人員應即時指派經管信託業務之襄理及人員（不得為事件當事人）負責處理，並確實依照本紛爭處理程序規定辦理。
  - (三) 受理申訴時應交付一份紛爭處理程序予申訴人。
- 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」及相關文件正本送信託部備查，營業單位留存影本至信託契約終止後至少五年。
- 四、本紛爭處理程序已公告於本行全球資訊網及企業網站，請轉知客戶上網查詢。

此致 總行信託部

營業單位代號及名稱：(            ) \_\_\_\_\_

經理（主任）：

駐行稽核：

事務：

中華民國    年    月    日

請將本簽收單免另行文於九十三年四月三十日前送回信託部信託企劃科