

美商道富銀行台北分行 辦理各項產品服務紛爭處理程序

為即時並適當的解決本行與兼營信託業務關係人、交易對象、或客戶因信託暨其他商品服務所生之紛爭，特訂定本紛爭處理程序(以下簡稱本紛爭處理程序)。

一、 受理紛爭處理程序及方式

- (一) 申訴或檢舉案件原則上以書面具名為之，但情況急迫或有正當理由者，得以口頭為之。前述書面係指以文書、傳真等方式。
- (二) 如以口頭提出時，經辦人員應詳細記錄申訴內容於 Complaints Monitoring Form，並重複確認無誤。
- (三) 受理單位應將 Complaints Monitoring Form 呈交業務部門主管及法遵部門。
- (四) 紛爭發生後，由受理單位轉請權責單位辦理。

二、 回應申訴之程序及方式

- (一) 業務部門主管及客戶關係經理應檢視客戶申訴內容。
- (二) 客戶關係經理應以書面通知客戶該申訴事件已被本行受理，並交付一份紛爭處理程序予申訴人。
- (三) 所有業務之客訴事件，本行將儘速解決。若因交易之複雜性或借調相關文件而無法於 30 日即時解決，應由該客戶之客戶經理先行聯繫客戶告知所需調查時間。
- (四) 調查單位應就申訴事件進行調查，並將調查結果由客戶關係經理以書信回覆客戶。

三、 適當調查申訴之程序

- (一) 負責處理紛爭事件之人員，不得為發生紛爭之當事人。即負責處理申訴或檢舉案件之人員，不得為被申訴或檢舉之當事人。
- (二) 權責部門主管指定專責人員負責調查，並由法遵部門監督該單位的處理情況。
- (三) 承辦處理人員應先訪談他造當事人及詢問本行人員，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人員之違失者，應依相關法令、公會章程或本行內部規定為適當處理；如係他造當事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) 承辦單位將申訴或檢舉內容、調查結果、處理過程及回覆申訴或檢舉人之結果予以紀錄，該報告呈主管核准後正本由承辦單位存檔備查，複本一份送交法遵部門留存。

四、 如依前述程序屬信託業務相關且無法解決紛爭，本公司承辦單位應告知申訴人得向信託公會請求調處，或由本公司依信託契約及信託公會相關規定，以書面向公會聲請調處。