

星展銀行信託業務紛爭處理程序

第一條 為解決本行與信託關係人及交易對象間因信託業務所生之紛爭，並有效協調處理信託業務申訴事件，特依據「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紛爭處理程序。

第二條 適用對象及事件

本行辦理信託業務與信託關係人（委託人、受益人及其他利害關係人）、交易對象（以下稱「客戶」），因信託業務所生紛爭事務，悉依本紛爭處理程序辦理。

第三條 權責部門及其處理權責

- （一）本程序所指之「信託業務專責單位」係指信託部；「受理單位」係指分行營業據點。
- （二）本程序適用之紛爭，由受理單位負責受理解決，必要時得移請信託業務專責單位處理。
- （三）以上紛爭，提報受理單位之經理核示後辦理，必要時得請本行法律合規及秘書處協助辦理。

第四條 受理申訴程序

- （一）客戶申訴應以書面具名方式為之或由本行客服中心申訴專線受理並作成書面申訴報告，所謂書面係指信函、傳真、或電子郵件等方式。書面應記載申訴客戶之姓名、身分證字號、聯絡電話、電子郵件信箱及與本行往來之任一帳號等資料外（申請人為法人時，應填具法人名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話、營利事業登記證統一編號及與本行往來之任一帳號），並應詳述申訴之事由。
- （二）如因情況急迫，客戶得另以言詞提出申訴，受理單位應製作談話紀錄代替書面，並請申訴人簽章。
- （三）受理單位應於申訴書或談話紀錄上標示收件日期、時間，並登記受理案件登記表。
- （四）受理單位應於受理時，交付乙份本程序予客戶。
- （五）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

第五條 回應及調查申訴程序

- （一）受理申訴案件後，應即由受理單位經理指派適當之人員（需為非

被申訴之當事人) 進行調查程序並負責處理紛爭。如發現有可歸責於本行經辦人員之過失者，應依有關法令、公會章程或本行內部規定為適當處理；如係客戶疏失或惡意行為所導致者，應向其說明，並使其自行負擔責任。

- (二) 調查處理客戶申訴案件時，應秉持耐心、平和之態度瞭解紛爭事由，依據申訴內容訪談雙方當事人及相關人員，調閱相關資料及憑證，查核各項作業是否符合相關規定，公正詳實查明原委，以書面載明調查結果及建議解決方案呈單位主管核准，如有涉及其他單位須進一步調查或違失情節較重大者，應轉由信託專責部門統籌處理。
- (三) 負責處理紛爭之經辦人員應依前項核示內容妥善處理，申訴書註明處理結果後，由受理單位留存及影印乙份予申訴客戶，並於紛爭處理結束後二日內，將實際處理結果作成「紛爭處理結果報告」，依權責層級呈報。

第六條 調處、仲裁或訴訟

- (一) 得請求信託公會調處
 - 1. 如以上述程序仍無法解決紛爭時，應告知申訴人得向信託公會請求調處，或由本行依信託契約及公會頒訂之業務紛爭調處辦法之規定，以書面向公會申請調處。
 - 2. 前項書面申請，由信託業務專責部門負責，於報請總經理核可後正式提出，並將調處結果建檔存查。
- (二) 進行仲裁或訴訟
 - 1. 如調處不成立，則視信託契約之約定決定是否進行仲裁。如有交付仲裁，應將仲裁結果建檔存查。
 - 2. 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，而進行訴訟者，訴訟結果應予建檔存查。
- (三) 如訴訟對於本行財務或業務有重大影響者，應依信託業法第四十一條規定辦理申報及公告事項。

第七條 本行辦理紛爭事件人員，對於經辦內容除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

本行辦理信託業務人員應確實知悉及遵守本紛爭處理程序，並迅速、公平處理紛爭事件。

第八條 依本程序處理紛爭事件之申訴內容、處理過程、回覆結果與紀錄由受理單位專案建檔留存，並檢具影本乙份交信託業務專責部門備查；保

存期限為五年，保存期限內如遇信託契約終止者，保留期限延長至信託契約終止後五年。

第九條 本紛爭處理程序，公佈於本行網站、信託部及各營業單位之營業廳。

第十條 本處理程序經請總經理核定後實施，修正時亦同。