



信託業務紛爭處理程序

一、為維護德意志銀行台北分行(下稱本行)信託委託人或受益人(以下合稱客戶)之權益,本行特依據中華民國信託業商業同業公會(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」第四十七條規定訂定信託業務紛爭處理程序(下稱「本處理程序」),以茲辦理。

二、適用對象及範圍:

本行因辦理信託業務與客戶發生爭議時,悉依本處理程序辦理。

三、受理申訴之程序:

- (一)本行信託業務單位為客戶申訴處理窗口。本行客戶對本行信託業務之處理提出質疑時,應由受理單位聯繫處理相關信託業務權責單位業務人員或其主管先行出面委婉說明,平息客戶紛爭。
- (二)如客戶仍有疑慮,應禮貌告知客戶得依本處理程序規定,得以書面、電話或口頭向本行信託業務單位提出申訴。
- (三)受理單位於收到客戶申訴後,應依內部程序將紛爭事由記載於客戶申訴處理表單,通知相關單位主管。如需函覆者,應交以電子郵件或書信方式交付一份紛爭處理結果予申訴人。
- (四)受理申訴後,應盡速處理信託業務客訴,若因交易複雜或調閱交易相關文件而無法即時處理者等,將先聯繫客戶告知所需調查時間負責處理之單位應於2個營業日內寄發申訴確認函予客戶,30日內為必要之處理,並將結果回覆客戶。
- (五)客戶以電話申訴者,請撥服務專線:02-21924391;客戶以書面提出申訴者,請寄至台北市大安區仁愛路4段296號13樓,並請註



明：「信託業務客訴」。

四、回應申訴之程序：

- (一) 客戶申訴案件之處理結果，由信託業務單位以電子郵件或書面回覆客戶。
- (二) 客戶對信託業務爭紛之處理如仍有質疑或拒不接受本行所建議之解決方案時，應告知客戶得向信託公會請求調處其紛爭。

五、適當調查申訴之程序

- (一) 處理單位於處理客戶申訴案件時，應秉持平和、懇切、公平之態度，依據申訴內容詳實查明原委，並將調查結果及處理意見依本集團客戶紛爭處理政策(DB Group Policy on how to handle Customer Complaint)規範通報相關單位及陳報核決主管。
- (二) 為加強本行服務品質，信託業務單位得將紛爭事件轉知各相關單位，以避免同類型之紛爭事件再度發生。
- (三) 本行辦理客戶申訴之人員，對於爭議及客戶資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

六、申訴資料保存：

申訴案件依本處理程序辦理並結案後，應將申訴內容、處理過程、回覆結果等之紀錄及相關文件留存至信託契約終止後至少七年，如法令另有規定者，應依其規定辦理。

七、本處理程序公布於本行網站。

八、本處理程序經本行總經理核定後實施，修正或廢止時亦同。