

臺灣銀行股份有限公司銷售金融商品業務客戶紛爭處理須知

102年4月21日總經理核定

- 一、臺灣銀行股份有限公司(以下簡稱本行)對財富管理業務高淨值客戶以外之客戶(以下簡稱一般客戶)辦理銷售金融商品業務(以下簡稱本業務)，為維護客戶之權益，處理所衍生之紛爭，依據「臺灣銀行股份有限公司銷售金融商品業務作業辦法」第八條第六款規定，訂定本須知。
- 二、本須知所稱之紛爭係指本行各營業單位辦理本業務與客戶間所衍生之紛爭事件。
- 三、客戶對本行銷售金融商品業務之處理提出電話或當面質疑時，應由紛爭受理單位先傾聽，作適當之安撫，並委婉說明，以平息紛爭。客戶如仍有質疑，應禮貌告知其得依本須知相關程序向本行提出申訴。
- 四、受理客戶申訴案件之處理程序：
 - (一)客戶因紛爭事件提出申訴，應以書面具名為之；但情況急迫或有其他正當事由時，得以言詞為之。總行客戶服務中心於接獲客戶申訴電話，或客戶以言詞方式提出申訴之紛爭事件，則由申訴受理單位製作談話紀錄代替書面。
 - (二)前款書面係指以文書、傳真、電報、電子郵件或其他類似之方式。
 - (三)第一款書面應記載事項如下：
 1. 客戶姓名、性別、聯絡地址、聯絡電話、年齡、身分證編號、電子郵件信箱、與本行往來之任一帳號等資料。(申請人為法人或團體時，應填具法人或團體名稱、代表人、聯絡地址、聯絡電話、營利事業登記證統一編號、與本行往來之任一帳號等資料)。
 2. 提出申訴之事由。
 3. 認為較合理的解決方式。
 - (四)受理申訴案件之營業單位接獲客戶之申訴案件，應登記於「臺灣銀行○○分行受理銷售金融商品業務客戶申訴案件登記簿」(以下簡稱登記簿)，並應於收受申訴日(以下簡稱受理日)起10日內為適當處理，並將處理結果回覆客戶，若客戶不接受該營業單位建議之解決方案時，營業單位應函請本業務主管單位協助處理，為加強時效性，建議營業單位可先以E-mail方式通知本業務主管單位，營業單位至遲應於受理日起30日內將處理結果回覆客戶。
 - (五)受理單位非屬營業單位時，統一由本業務主管單位辦理。
- 五、調查客戶申訴案件之處理程序：
 - (一)營業單位受理客戶申訴案件後，應即陳報單位主管儘速指派與該紛爭事件無涉之專責人員，負責辦理紛爭調查與處理(必要時得請本業務主管單位予以協助)，全程追蹤其流程，充分掌握時效，力求和諧、圓滿解決問題，以即時化解顧客抱怨，營造良好客我關係，提升本行優良之服務形象。

(二)受指派之專責人員應秉持和平、懇切、公平之態度，依據申訴內容訪談相關當事人，瞭解事件原委並調閱相關資料及憑證，查核各項作業是否符合規定，並應於受理日起 10 日內將調查經過、調處結果(必要時附建議解決方案)以填妥「臺灣銀行○○分行受理銷售金融商品業務客戶申訴表」陳核單位主管。

(三)受理申訴之案件如發現有可歸責於本行經辦人員之違失者或被申訴人確有違規情事，應即簽報本業務主管單位依違規所屬性質，會請總行相關權責部處依據相關法令、公會章則或本行內部規定處理。

六、 回應客戶申訴之處理程序：

(一)客戶申訴案件與紛爭事件之調查處理結果及最後建議解決方案，經單位主管核准，應以書面函覆提出申訴之客戶，副本二份，一份受理單位存檔，一份轉送本業務主管單位存檔(受理單位若為非屬營業單位時，則副本一份本業務主管單位存檔，一份轉送原經辦單位存檔)。

(二)客戶申訴案件回覆後，應於登記簿登錄發函日期。

(三)客戶對本業務之處理如仍有質疑或拒不接受本行建議之解決方案時，應告知客戶得向銀行公會請求調處其紛爭。

(四)營業單位受理申訴案件全部終結後，受理單位應於登記簿登錄結案。

七、 申訴資料之保密與保存制度

(一)本行受理客戶申訴內容、處理過程及回覆結果與紀錄應專卷留存，保存期限為與申訴內容有關之契約終止後至少五年。

(二)本行辦理客戶申訴之人員，對於經辦案件之爭議及客戶之資料，除依法令接受必要之查詢外，應負保密之責。

八、 各營業單位因辦理銷售金融商品業務致與客戶發生糾紛足以造成本行損失時，應立即通知本業務主管單位，並依相關規定辦理。

九、 為防範紛爭發生，應採下列具體措施：

(一)加強實施內部教育訓練及督導，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。

(二)加強訓練本行行員危機處理能力及對客戶應對技巧。

(三)落實內部控制及內部稽核制度，避免人為疏失或舞弊。

(四)加強行員對客戶之服務、教育宣導、銷售商品時應詳細解說商品內容且應充分告知各項風險。

(五)有關契約之內容(特別是雙方權利義務)、費用收取方式，應使委託人確實明瞭，方能簽約，以避免因認知不同而引起糾紛。

(六)各單位處理客戶申訴案件及紛爭事件後，應對申訴內容、作業流程、業務規定詳加檢討改進，避免類似糾紛再次發生。

(七)如有可歸責於金融商品銷售人員疏失之客訴案件，財富管理部應定期分析客戶申訴原因，並檢討修正銀行內部作業準則或處理程序。

十、 本須知之全部內容應公佈於本行網站及各營業單位。

- 十一、本須知未盡事宜，悉依有關法令及本行相關規定辦理。
- 十二、本須知經總經理核定後實施；修正時亦同。