

# 信託業務揭露事項

## 信託客戶應注意事項

- 一、 本行辦理信託業務，應盡善良管理人之注意義務及忠實義務。
- 二、 本行不擔保信託業務之管理或運用績效，委託人或受益人應自負盈虧。
- 三、 信託財產經運用於存款之外之標的者，不受存款保險之保障。
- 四、 向本行申請辦理信託業務而與本行相關人員接觸之客戶，於必要時，得向本行申請查詢信託業經營與管理人員之登錄情形。

## 凱基銀行信託業務紛爭處理程序

- 一、 本行信託業務紛爭處理程序（以下簡稱本處理程序）係依據中華民國信託商業同業公會「信託業應負之義務及相關行為規範」第四十七條及「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」第五條規定訂定之。
- 二、 本處理程序制訂之目的係為妥善處理本行與信託客戶間之關係，凡本行各單位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、 本行於辦理各項信託業務時，應善盡善良管理人之注意義務及忠實義務，審慎為之；若仍與客戶發生紛爭時，本行應主動告知客戶得依本處理程序提出申訴，並交付本處理程序一份予申訴人。
- 四、 客戶應向本行以書信、電子郵件、傳真等方式提出申訴，並應記載申訴人之姓名、身分證字號、聯絡方式等資料，並敘明申訴事由或建議事項；倘客戶以電話或口頭方式申訴時，應由本行以書面方式記錄並依本處理程序辦理之。
- 五、 本行受理信託客戶申訴窗口電話為：(02)2232-1296，該窗口於受理客戶申訴時，應登記列管並指派專責人員處理；該專責人員應秉持公正、誠懇之態度，深入瞭解事件原委，確實調查，並將處理過程及結果，以書面方式陳報專責主管並視權責轉知相關部處。
- 六、 專責人員應將客戶申訴案件之調查結果，以口頭或書面方式回覆客戶，惟客戶仍有異議時，應告知其得向財團法人金融消費評議中心請求調處其紛爭。
- 七、 本行對於紛爭事件之客戶往來及交易資料，除法律或主管機關另有規定外，應保守秘密。
- 八、 本行應將申訴客戶之申訴內容、處理過程及回覆申訴客戶之結果予以紀錄，並留存相關文件與紀錄至信託契約終止後五年。
- 九、 本處理程序自公佈日起實施。