

金融監督管理委員會 函

機關地址：新北市板橋區縣民大道二段7號18樓

聯絡方式：黃鈞彥 (02)89680899#0875

受文者：如正、副本

發文日期：中華民國104年5月25日

發文字號：金管法字第1040054727號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：為加強金融服務業對消費爭議處理之重視，提升消費爭議處理之效率與品質，保護金融消費者權益，各金融服務業應建立消費爭議處理制度（含處理流程SOP），提報董事會通過，並落實執行，請查照。

說明：

- 一、金融消費者保護法業於104年5月3日修正施行，增修相關金融消費者保護與處罰之規定，為避免各金融服務業未落實執行而遭受處罰，爰有建立消費爭議處理制度之必要，以保護金融消費者。
- 二、旨揭消費爭議處理制度內容至少應包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。
- 三、各金融服務業請於文到3個月內完成建立消費爭議處理制度，並提報董事會通過；已依相關金融法規訂有消費糾紛處理程序者，請於文到3個月內檢視調整符合上開內容，並提報董事會通過。
- 四、請貴公會轉知所屬會員依本函辦理。

正本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國票券金融商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國信用合作社聯合社、悠遊卡股份有限公司、一卡通票證股份有限公司、愛金卡股份有限公司、遠鑫電子票證股份有限公司、中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨業商業同業公會、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會、中華民國人壽保險商業同業公會、中華民



國產物保險商業同業公會、中華民國保險經紀人商業同業公會、中華民國保險經紀人公會、中華民國保險代理人商業同業公會、臺北市公證商業同業公會、高雄市公證商業同業公會、中華郵政股份有限公司

副本：本會銀行局、證券期貨局、保險局、檢查局、綜合規劃處、資訊服務處、法源資訊股份有限公司、財團法人金融消費評議中心、中央存款保險股份有限公司

裝



線