

檔 號：

保存年限：

## 中華民國期貨業商業同業公會 函

地址：10688台北市大安區安和路一段27號12樓

聯絡人：謝美惠

聯絡電話：02-8773-7303 分機816

電子郵件：bonnie@futures.org.tw

傳 真：02-2772-8378

受文者：如行文單位

發文日期：中華民國104年6月2日

發文字號：中期商字第1040002170號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：104年5月25日金管法字第1040054727號函

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，請  
貴公司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、依據金融監督管理委員會104年5月25日金管法字第1040054727號函辦理。
- 二、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。
- 三、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。

四、請

貴公司於文到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。

正本：全體會員公司

副本：