

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9月22日

發文字號：中期商字第1040004261號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：重申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、依據金融監督管理委員會（下稱主管機關）104年9月14日金管法字第1040006215號函辦理。
- 二、為因應金融消費者保護法（下稱金保法）增修金融消費者保護及處罰之規定，主管機關以104年5月25日金管法字第1040054727號函（下稱104年5月25日函），請本公會轉知所屬會員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。前經本公會於104年6月2日以中期商字第1040002170號函轉知全體會員。
- 三、鑑於主管機關104年5月25日函說明一意旨，係配合金保法增修金融消費者保護及處罰之規定，避免金融服務業未落實執行而遭受處罰，爰促請金融服務業建立消費爭議處理制度，以保護金融消費者。而有關金保法所稱之金融消費者，不包括專業投資機構或符合一定財力或專業能力之自然人或法人（金保法第4條參照）。是以，如金融服務業之客戶均為專業投資機構或符合一定財力或專業能力之自然人或法人，因其較具財力或金融商品專業知識及交易經驗，不適用金保法之相關爭議處理機制。準此，有關主管機關104年5月25日函示金融服務業應建立消費爭議處理制度（含SOP）之適用

範圍，以金融服務業之客戶為「非專業投資機構」或「非符合一定財力或專業能力之自然人或法人」之金融消費者為原則。

- 四、至於金融服務業之客戶，縱以投資人之受託機構或商品之銷售機構為對象，並透過受託機構或銷售機構間接服務投資人，惟其提供受託機構或銷售機構之商品訊息或銷售文件實與投資人權益息息相關，仍有可能成為金融消費爭議之當事人或利害關係人（例如境外結構型商品之在臺發行人或總代理人之服務或交易對象雖為受託或銷售機構，但依境外結構型商品管理規則規定，仍須就商品發行機構或保證機構所負境外結構型商品之義務負連帶責任等），基於保護金融消費者，有此情形之金融服務業，則仍應依主管機關104年5月25日函示建立消費爭議處理制度（含SOP），提報董事會通過，並落實執行。

正本：全體會員公司

副本：