

## 金融監督管理委員會所屬各局受理金融消費者提出金融消費爭議案件處理應注意事項

規定	說明
<p>一、為妥善處理金融消費者提出之金融消費爭議案件，以期儘速解決紛爭及落實金融消費者權益保障，爰訂定本注意事項（以下簡稱本注意事項）。</p>	<p>金融監督管理委員會各局受理金融消費者提出金融消費爭議案件處理應注意事項（以下簡稱本注意事項）之訂定目的。</p>
<p>二、本注意事項所稱金融消費爭議案件，係指金融消費者保護法（以下簡稱本法）第五條規定「本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。」之案件。但有下列情形之一時，非屬之：</p> <p>（一）本法第四條所定之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。</p> <p>（二）依金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法第十五條，其屬評議決定應不受理之案件。</p>	<p>明定本注意事項所稱金融消費爭議案件之範圍。</p>
<p>三、金融監督管理委員會所屬各局受理金融消費者以書面（包括電子郵件及傳真）、電話或其他方式提出金融消費爭議案件時，應依下列方式確認案件屬性，俾利儘速將案件移由金融服務業處理或分案處理：</p> <p>（一）該案件內容具體明確足資認定係屬金融消費爭議案件時，各業務局應儘速將案件移由金融服務業處理，並同時副知財團法人金融消費評議中心（以下簡稱評議中心）；前開案件符合證券投資人及期貨交易人保護</p>	<p>明定有關金融監督管理委員會所屬各局受理金融消費爭議案件之處理流程。</p>

法(下稱投保法)第二十二條或第二十八條所定民事爭議案件時,並應同時副知證券投資人及期貨交易人保護中心(下稱投保中心)。

(二) 該案件屬性認定有疑義時(例如陳述內容不夠具體明確),應與金融消費者聯繫,經確認係屬金融消費爭議案件,各業務局應儘速將案件移由金融服務業處理,並同時副知評議中心;前開案件符合投保法第二十二條或第二十八條所定民事爭議案件時,應同時副知投保中心。但有下列情形之一者,各業務局應儘速分案並依行政程序法、行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點等規定妥為處理:

- 1、 經確認金融消費者之真意係對金融服務業之違失檢舉或權益維護等符合行政程序法第一百六十八條規定之陳情案件。
- 2、 各業務局無法聯繫金融消費者或經洽詢金融消費者而未獲回覆者。

(三) 各業務局依上開規定將案件移由金融服務業處理時,應告知金融服務業下列事項:

- 1、 應將案件處理結果回覆金融消費者,並副知評議中心。惟如該案件同時涉有陳情性質,而有必要請

金融服務業將處理結果副知各業務局者，請各局依個案情形自行審酌。

- 2、應告知金融消費者，不接受金融服務業之申訴處理結果者或金融服務業自收受申訴之日起三十日內不為處理者，其得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向評議中心申請評議。
- 3、同時符合投保法第二十二條或第二十八條所定民事爭議案件時，應將案件處理結果同時副知投保中心及告知金融消費者亦得依投保法規定提起救濟。

(四) 本會檢查局受理金融消費者提出之金融消費爭議案件時，應儘速移請相關業務局依上開規定處理。