

財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心 公告

發文日期：中華民國 107 年 7 月 17 日

發文字號：證櫃債字第 10700188471 號

附件：如公告事項一

主旨：公告修訂本中心店頭衍生性金融商品交易資訊儲存庫「結構型商品客訴案件申報」及「衍生性商品客訴案件申報」媒體傳檔格式，並自 108 年 3 月 4 日起上線實施。

依據：金融監督管理委員會 107 年 7 月 9 日金管銀外字第 10702132100 號函。

公告事項：

一、修訂「結構型商品客訴案件申報(S030)」及「衍生性商品客訴案件申報(D030)」媒體傳檔格式，增修重點說明如下：

(一)有關客訴案件未結案或已結案之認定標準，茲將客訴狀態分為五種，其中「雙方達成共識和解」或「循外部機構程序處理已完成」兩種狀態定義為已結案；另「與客戶協商處理中」、「已妥適處理且客戶已逾半年未再申訴」或「循外部機構程序處理中」三種狀態定義未結案。

(二)「結構型商品客訴案件申報(S030)」：針對「前月新增及截至前月底未結案」之客訴案件，申報最新客訴狀態及相關資訊(包含結構型商品資訊、客戶資訊及客訴原因等)，申報格式如附件一。

(三)「衍生性商品客訴案件申報(D030)」：新增月申報，針對「前月新增及截至前月底未結案」之客訴案件，申報最新客訴狀態及相關資訊(包含衍生性商品交易資訊、客戶資訊及客訴原因等)，申報格式如附件二。

二、為配合本案作業，將另案通知「店頭衍生性金融商品交易資訊儲存庫申報軟體」新版軟體下載與測試日期。

正本：貼於本中心網站櫃買市場公告

副本：