

財團法人金融消費評議中心
出國報告摘要

2016.01.18v.

出國期間	102 年 11 月 2 日至 102 年 11 月 11 日			
出國地區	美國			
出國類別	<input type="checkbox"/> 會議 <input checked="" type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 其他： 報告名稱： 102 年度美國貨幣監理署、消費者金融保護局、金融業監督管理機構、花旗銀行及紐約人壽參訪報告			
出國人員	姓名 1	莊永丞	單位職稱	評議主任委員兼總經理
	姓名 2	陳容盟	單位職稱	評議處副組長
	姓名 3	劉彥詮	單位職稱	評議處副組長
內容摘要 (300-500 字)	<p>本次考察主要行程包括參訪財政部貨幣監理署(Office of the Comptroller of the Currency, OCC)，研討該署針對金融消費爭議之處理流程、運作情形及交換心得，主要接受訪問者為貨幣監理署執行委員會(executive committee)委員 Larry L. Hattix 及透過視訊訪問位於德州休士頓之消費者服務部門(customer assistance group)成員。</p> <p>消費者金融保護局(Consumer Financial Protection Bureau, CFPB)則為依據 The Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act of 2010 所設置之機關，旨在因應 2007 年金融危機所引發之各項挑戰及危機，該局自 2011 年 7 月 21 日起正式開始推出消費者申訴(Consumer Response)之業務，主要接受訪問者為消費者申訴部門助理副主任(deputy assistance director) Christopher L. Johnson，另局長(director) Richard Cordray 亦撥空參與討論及分享。</p> <p>金融業監督管理機構(Financial Industry Regulatory Authority, Inc., FINRA)為由國會授權設立之非政府、非營利組織，旨在處理消費者與證券業間之證券消費爭議(security dispute)，主要接受訪問者為爭議處理主管(president, dispute resolution) Linda D. Fienberg 及調解部門副主任(deputy director of mediation) Julie Crotty。</p> <p>另外，本次參訪對象亦包括金融服務業，透過花旗銀行(Citi Bank)及紐約人壽(New York Life)等業者角度，則有助於瞭解現有</p>			

	<p>爭議處理機制對業者之影響，以及業者如何面對及因應外部之爭議處理機制，花旗銀行的主要接受訪問者為監理及外部關係主任 (director, regulatory and external affair) Kristin J. Kraska，紐約人壽的主要接受訪問者為法遵部門副總裁 (vice president of corporate compliance department) Scott W. Weistein.</p>
報告日期	103 年 2 月 2 日