2017

中華民國一〇六年年報

財團法人金融消費評議中心

Financial Ombudsman Institution

中華民國一〇六年年報

2017

中華民國一〇六年年報

財團法人金融消費評議中心

Financial Ombudsman Institution

2017 中華民國一〇六年年報

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

目錄

1 董事長的話

3 評議主任委員兼總經理的話

5 設立緣起

6 106 年大事紀要

8 董事及監察人名錄

11 評議委員會委員名錄

14 組織架構

20 業務報告

34 未來展望

35 財務報表

董事長的話

評議中心係依金融消費者保護法設立之金融消費爭議處理機構，自民國 101 年 1 月 2 日成立至今已屆 6 年，主要任務：一是處理金融消費爭議，儘速解決紛爭；二是辦理金融教育宣導，預防爭議發生，以不同方式保護著廣大金融消費者。

在全體同仁辛勤耕耘與持續不斷的努力，已協助處理約 2 萬 7 千件申訴案件及受理約 1 萬 2 千件評議案件，紛爭解決率已達六成以上，並對金融服務業及金融消費者辦理約五百場宣導活動，總參與人數已逾六萬餘人，有效發揮訴訟外紛爭解決之功能，提供具公信力的金融消費爭議專責處理機制，以保護金融消費者權益。

本中心秉持過去奠定之良好發展基礎下，將持續推動金融消費者保護法賦予之任務，主要之重點工作：

強化金融消費者服務：透過單一窗口，整合資源提供金融消費者諮詢服務，並規劃異地諮詢，由本中心同仁南下駐點服務，讓民眾直接感受更優質與全面之服務，積極保護消費者權益；**加強調處功能**：本中心自 107 年 3 月起，試辦評議委員參與評議案件調處及異地調處程序，增強金融消費者對調處程序之信任，並加強對中南部金融消費者之服務機能；**多元教育宣導**：除利用傳統媒體、報章雜誌或廣播等方式增加曝光率外，並增加網路行銷、微電影等多元方式進行宣導，針對不同對象規劃宣導內容，推廣金融知識普及教育，宣導正確之金融消費觀念及金融消費權利與義務關係；其他還有配合受理金融科技創新實驗所生之民事爭議案件等。

隨著科技的快速發展與衝擊，導致金融市場與交易型態的改變，金融與科技的結合，使得金融商品種類愈加繁複，金融服務愈加細緻化及個人化，未來金融實務與法規適用之相關問題將益顯重要。爲提供金融消費者更專業的服務，本中心亦與時俱進，持續不斷培育及強化同仁職能訓練，讓同仁與本中心攜手向前邁進。

最後，本中心將持續落實金融消費者保護法之宗旨，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以保護金融消費者權益，並辦理金融教育宣導，以有效預防金融消費爭議發生，增進金融消費者對市場之信心，促進金融市場之健全發展。

董事長

評議主任委員兼總經理的話

財團法人金融消費評議中心成立的目的，在於保障金融消費者權益，公平、合理、有效解決金融消費爭議，提供金融消費者訴訟外之爭議處理機制。依金融消費者保護法規定，處理金融消費爭議及辦理金融教育宣導，爲本中心之兩大法定任務。

首先，就處理金融消費爭議而言，本中心的評議制度具有下列特色：

一、專業性

本中心評議委員會是由具備銀行、保險、證券期貨等方面專業學養或實務經驗的學者、專家及公正人士所組成，依公平合理原則、超然獨立進行評議。

二、迅速性

原則上自受理評議申請之日起三個月內作出評議決定，本中心每年處理約1,800件左右評議案件，結案天數平均約41天，較一般訴訟程序迅速，可爲消費者節省更多時間。

三、一定額度

投資型商品或服務在新台幣 100 萬元以下，非投資型商品或服務在新台幣 10 萬元以下之評議決定對金融服務業具有拘束力，其成立與否完全取決於金融消費者是否接受評議決定，更能有效保障金融消費者之權益。

其次，就辦理金融教育宣導而言，本中心成立後，即以推廣金融消費者保護法及爭議處理機制爲主要目標，持續針對金融消費者及金融服務業辦理宣導活動，亦與各社會團體、機關、學校合辦宣導講座，並積極透過數位媒體、户外活動等多元化宣導管道，使大眾瞭解正確金融消費觀念，有效預防金融消費爭議的發生。

在金融商品日趨複雜化的時代，本中心所扮演的角色愈形重要。本中心將致力於整合消費服務資源，強化申訴功能，加強調處，盡力促成前端爭議解決，並將致力提升評議服務品質。另外，亦將針對不同族群，選用貼近宣導對象之爭議案例爲宣導素材，使金融消費者對宣導內容有感，並加強對婦女、原住民、長青及偏鄉等族群之宣導，及加入新型態或涉有重大缺失案例爲研討內容，提升宣導廣度及深度。

此外，金融科技發展與創新實驗條例業於 106 年 12 月 29 日經立法院三讀通過，未來若有此類金融科技創新實驗之爭議將由本中心處理，此將進一步賦予本中心新的功能與挑戰，亦爲未來工作重點之一。最後，期許本中心在營運效率及品質方面能持續提升，讓外界有感。在李滿治董事長的領導下，全體同仁齊心戮力，共同爲評議中心開啓歷史的新頁。

評議主任委員兼總經理

設立緣起

鑒於一般大眾購買金融服務業所提供之金融商品及服務，日益多元，而金融服務業所提供之金融商品及服務型態也日趨複雜專業，金融消費者與金融服務業，無論在財力、資訊及專業方面具有實質不對等，一旦發生消費爭議時，若循司法途徑救濟所耗費之時間、成本不符經濟效益，因此有必要讓金融消費者於訴訟途徑外，提供一具有金融專業且能公平合理、迅速有效處理相關爭議之機制管道。

過去我國對於各類金融消費爭議的處理，係分別由相關主管機關、同業公會或金融周邊財團法人負責，缺乏整合金融消費爭議處理之單一管道及法源授權依據，爰有必要對於金融商品及服務之民事爭議處理，訂定專法規範。

因此，金融監督管理委員會為保護金融消費者權益，公平合理、專業迅速地處理金融消費爭議，增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，參考「英國金融服務暨市場法」、「英國金融公評服務機構」（Financial Ombudsman Service Ltd.）與「新加坡金融業調解中心」（Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.）運作機制及國內相關法規，訂定金融消費者保護法（以下簡稱金保法）與相關子法。

財團法人金融消費評議中心（以下簡稱本中心）依據金保法由政府捐助成立，並於民國（下同）101 年 1 月 2 日開始正式營運，藉此建立金融消費爭議專責處理機制，落實強化金融消費者保護各項措施，以期達成保護金融消費者權益、增進金融消費者對市場之信心及促進金融市場健全發展之立法目標。

106 年大事紀要

日期		事項
月	日	
1	17	「微微道來，遇見未來」微電影首映會暨頒獎典禮。
1	18	第 2 屆第 29 次董事及監察人會議。
2	15	第 2 屆第 30 次董事及監察人會議。
3	14	本中心「金融消費爭議數位儀表板」建置完成並供外界查詢。
3	15	第 2 屆第 31 次董事及監察人會議。
3	16	金融消費爭議案例研討會－台北壽險場、銀行證券及期貨場。
3	23	金融消費爭議案例研討會－台北產險場。
3	30	金融消費爭議案例研討會－台中保險場。
4	6	金融消費爭議案例研討會－高雄保險場。
4	19	第 2 屆第 32 次董事及監察人會議。
5	17	第 2 屆第 33 次董事及監察人會議。
6	12	本中心依金融監督管理委員會之委託，受理銀行辦理非屬複雜性高風險衍生性金融商品而特性類似之衍生性商品交易（AKO）所生爭議事件之調處申請。
6	21	第 2 屆第 34 次董事及監察人會議。
6	28	106 年度保險業者溝通平台諮詢會議。
7	15	參與 106 年聰明消費逗陣來親子園遊會（桃園中壢）。
7	15-22	參與第 53 屆全球保險論壇（英國倫敦）。
7	22	戶外活動系列—「舞動評議，熊熊來襲」西門町快閃活動。

日期		事項
月	日	
7	26	第 2 屆第 35 次董事及監察人會議。
7	27	户外活動系列—「金融消費熊安心，金保熊給您金保庇」記者會。
8	16	第 2 屆第 36 次董事及監察人會議。
8	19	户外活動系列—「金融消費放心闖關－新北場」。
8	26	户外活動系列—「評議近人熊好逗陣音樂會－台北場」。
9	6	第 3 屆第 1 次董事及監察人會議。
9	21	2017 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（苗栗場）。
9	22-30	參與 2017 INFO 年會及 INFE 澳洲會議（澳洲墨爾本）。
9	28	2017 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（台南場）。
10	5	2017 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（新竹場）。
10	12	2017 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（台東場）。
10	14	參與 106 年度各類保險宣導活動園遊會。
10	16-18	防制保險犯罪研討會第 16 期。
10	17-21	參與國際保險法學會（AIDA）第 1 屆亞太保險會議（新加坡）。
10	18	第 3 屆第 2 次董事及監察人會議。
10	19	2017 全民金融知識 A+ 愛心關懷巡迴列車（南投場）。
11	1-4	參與國際保險監理協會（IAIS）第 24 屆年會（馬來西亞吉隆坡）。
11	6-10	參與 OECD 全球高階會議（印度新德里）。
11	11	參與 2017 年金融服務愛心公益嘉年華（台中場）。
11	15	第 3 屆第 3 次董事及監察人會議。
11	19-22	參與第 28 屆太平洋保險會議（PIC）（香港）。
12	5-6	2017 全國消保官金融消費爭議案例研討會。
12	16	參與 2017 年金融服務愛心公益嘉年華（高雄場）。
12	22	第 3 屆第 4 次董事及監察人會議。

董事及
監察人名錄

● 董事及監察人合影

一、董事會

本中心設有董事會，由主管機關金融監督管理委員會就學者、專家及公正人士遴選（派）之。依據金保法之規定，董事、董事會不得介入評議個案之處理，目前董事爲 9 人。

二、監察人

由主管機關金融監督管理委員會就學者、專家及公正人士遴選（派）之。依據金保法之規定，監察人不得介入評議個案之處理，目前監察人爲 2 人。

董事及監察人名錄

董事長 **李滿治**

財團法人金融消費
評議中心　董事長

董事 **邵之雋**

財團法人保險犯罪
防制中心　董事長

董事 **林志潔**

國立交通大學
科技法律學院　副院長

董事 **周惠美**

金融監督管理委員會
證券期貨局　副局長

董事 **施瓊華**

金融監督管理委員會
主任秘書

董事 **陳妍沂**

金融監督管理委員會
銀行局　主任秘書

董事 **陳業寧**

國立臺灣大學
財務金融學系　專任教授

董事 **許政賢**

國立政治大學法學院
副院長暨法律學系　系主任

董事 **曾玉瓊**

財團法人保險事業
發展中心　前董事長

監察人 **徐萃文**

金融監督管理委員會
法律事務處　處長

監察人 **劉啟群**

國立臺灣大學會計學系
專任教授

評議委員會
委員名錄

評議委員會委員名錄

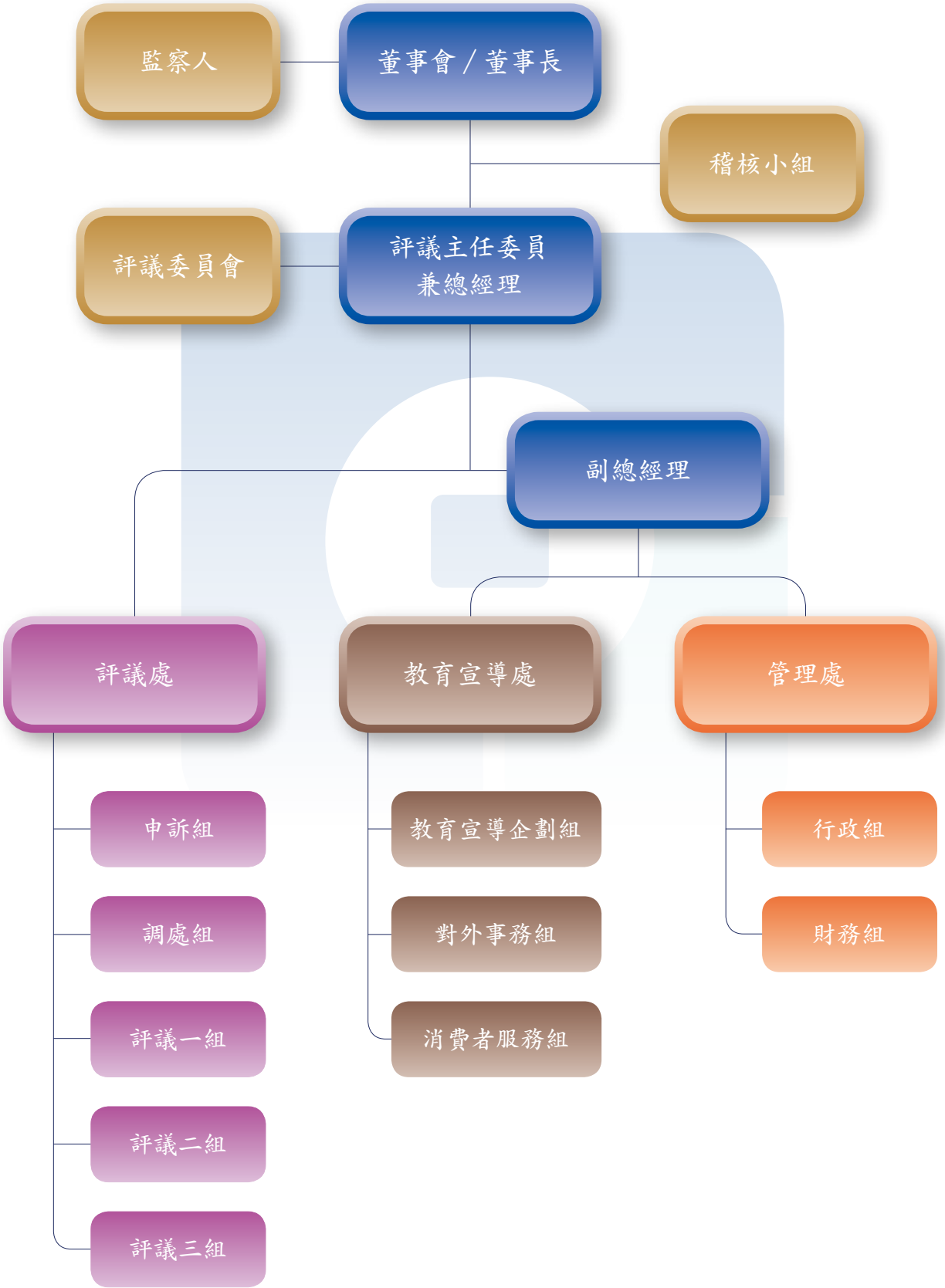
本中心依金保法規定設有評議委員會，均由董事會遴選具備銀行、保險、證券等相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士，報請主管機關核定後聘任，目前共計 18 位評議委員，其中一位爲主任委員。

姓名	現職
卓俊雄	財團法人金融消費評議中心主任委員
汪信君	國立臺灣大學法律學院專任教授
林國全	國立政治大學法學院專任教授
林國彬	財團法人保險安定基金董事長 國立臺北大學法律系教授
洪燦楠	前壽險公會秘書長
張淑芬	理律法律事務所律師
莊永丞	東吳大學法律系專任教授
陳錦村	德明財經科技大學保險金融管理系與 財務金融系合聘教授

姓名	現職
彭金隆	國立政治大學風險管理及 保險學系副教授兼系主任
曾妙慧	淡江大學保險學系副教授兼系主任
曾宛如	國立臺灣大學法律學院院長、教授
楊淑文	國立政治大學法學院教授
葉啓洲	國立政治大學法學院教授
劉尚志	國立交通大學科技法律學院院長及 科法所創所所長
劉清芳	行政院消費者保護處處長
羅俊瑋	國立中正大學法律學系教授
蘇錦霞	律師、中華民國消費者文教基金會 名譽董事長
龔尚智	輔仁大學商學研究所教授兼教務長

組織架構

本中心組織架構圖


監察人
董事會／董事長
稽核小組
評議委員會
評議主任委員
兼總經理
副總經理
評議處
教育宣導處
管理處
申訴組
調處組
評議一組
評議二組
評議三組
教育宣導企劃組
對外事務組
消費者服務組
行政組
財務組

本中心各處執掌

處別	執掌
評議處	一、協調金融服務業處理申訴事宜。 二、辦理金融消費爭議之調處事宜。 三、協助評議委員會處理評議事件之各項審查準備事宜。 四、製作及撰寫各種評議相關文書。 五、辦理評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可事宜。

評議處合影

處別	執掌
教育宣導處	一、辦理金融教育之訓練及宣導事項。 二、辦理金融教育之研究與推廣事項。 三、辦理國際業務之合作及交流相關事項。 四、提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。

教育宣導處合影

處別	執掌
管理處	一、基金保管及運用。 二、年費及服務費收取。 三、辦理人事、資訊、總務、採購、文書、財務、會計及各項行政事務。

管理處合影

人力資源

一、人事結構

本中心董事長對外代表本中心，置評議委員會主任委員兼總經理1人，副總經理1人。截至106年12月底止，本中心員工共計64人。其中男性29人，女性35人，配置評議處29人、教育宣導處19人、管理處13人；全體員工平均年齡約40歲。

二、員工專業

員工教育程度具博士學位者2人，碩士學位者22人，大學學位者36人及其他4人；同仁多爲法律或金融相關專業背景，具備專業證照或通過專業測驗者計有：

（一）律師：12人。

（二）銀行類：通過理財規劃專業能力測驗4人、銀行內部控制與內部稽核專業測驗8人、外匯人員專業能力測驗3人、授信人員專業能力測驗7人等。

（三）保險類：人壽保險核保人員3人、人壽保險理賠人員6人等。

（四）證券期貨類：通過證券投資分析人員測驗1人、證券商高級業務員2人、期貨經紀商業務員4人等。

（五）綜合類：認證理財規劃顧問1人、內部稽核師2人。

三、人員培訓

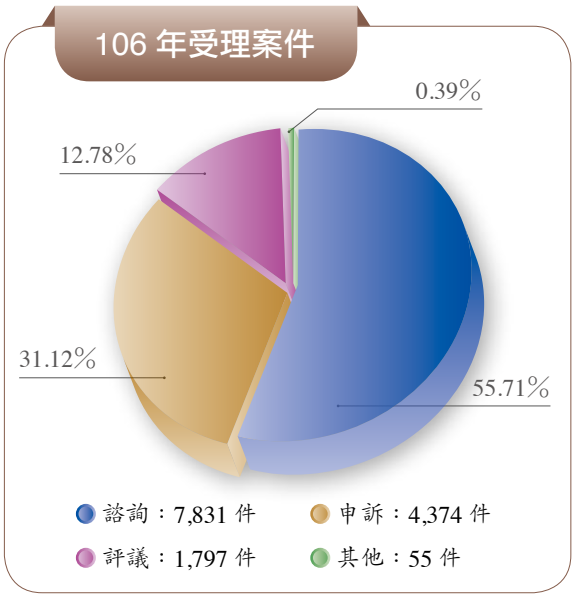
本中心爲提升員工素質、工作效率及加強專業素養，於106年度辦理員工教育訓練14場次，另選派參加外部機構舉辦之各項專業訓練課程逾130人次，總上課時數逾830小時。

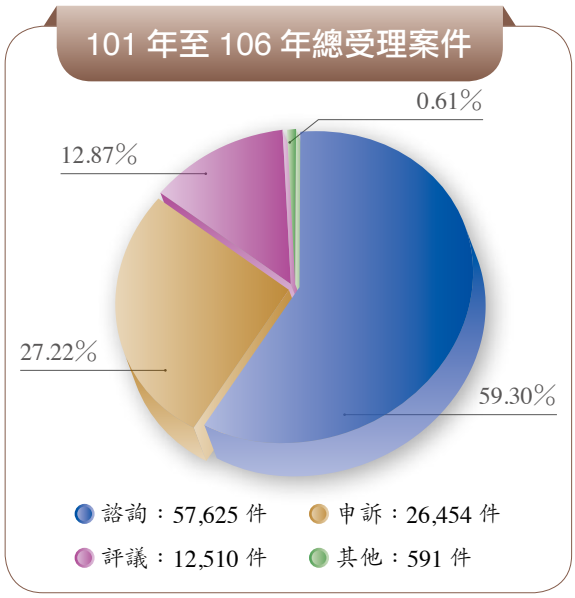
業務報告

爭議處理

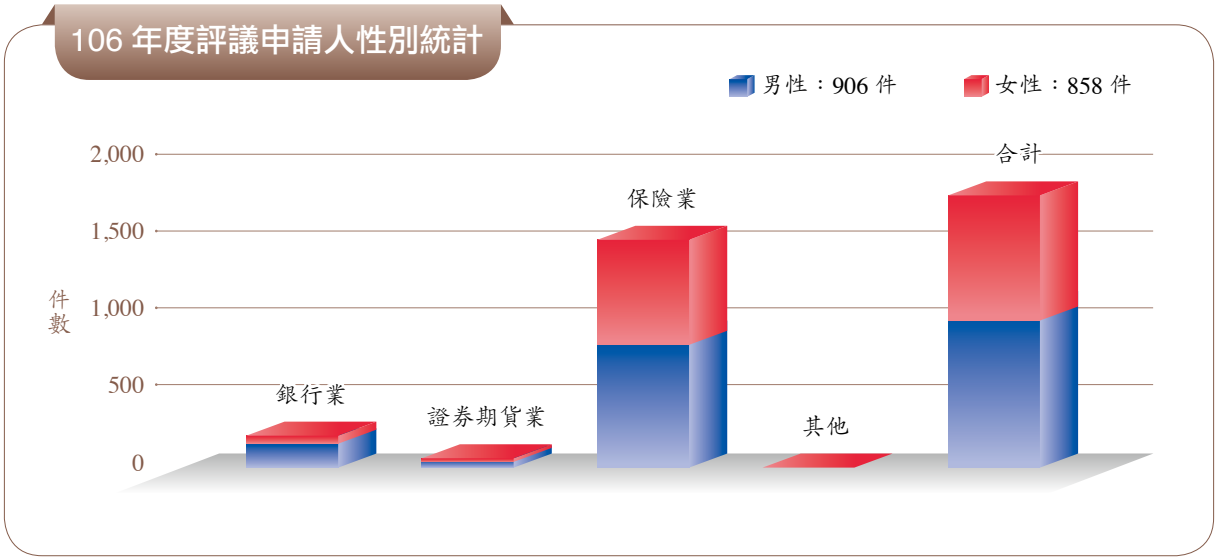
案件辦理績效

自 101 年 1 月 2 日起至 106 年 12 月 31 日止，本中心總受理案件爲 97,180 件（包含諮詢、申訴、評議及其他案件）。其中受理申訴案件爲 26,454 件，受理評議案件爲 12,510 件。



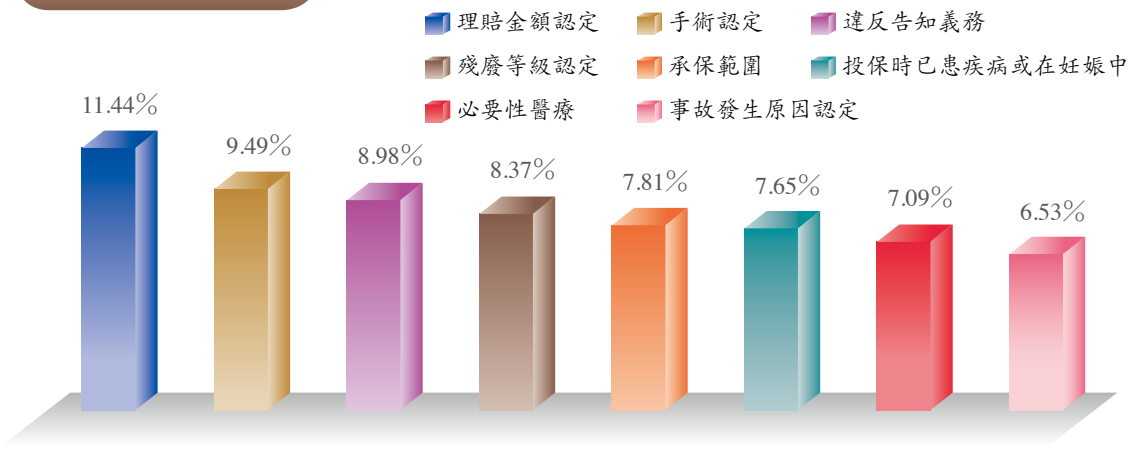


本中心 106 年度共計收受 1,797 件評議案件，其中 906 件申請人爲男性（比例爲 50.42%）、858 件申請人爲女性（比例爲 47.75%）。

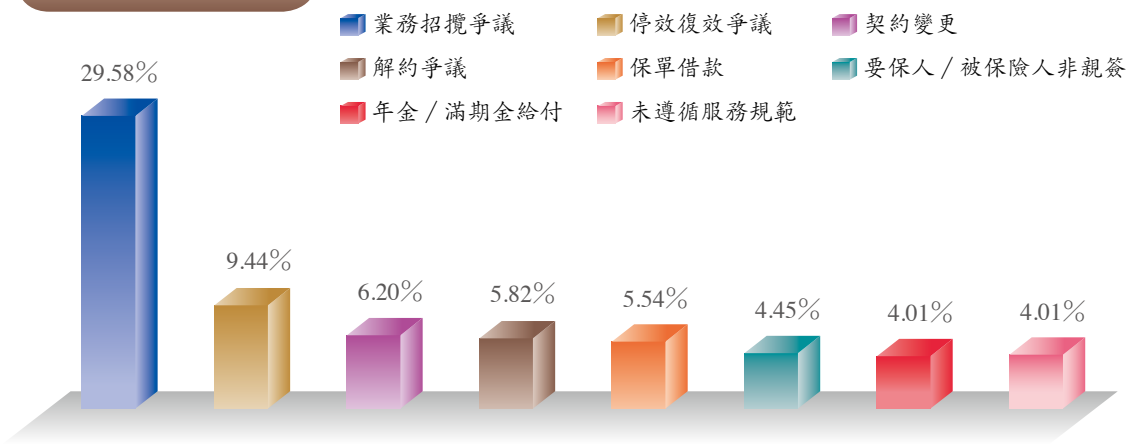


106 年度各金融業別申訴暨評議主要爭議類型

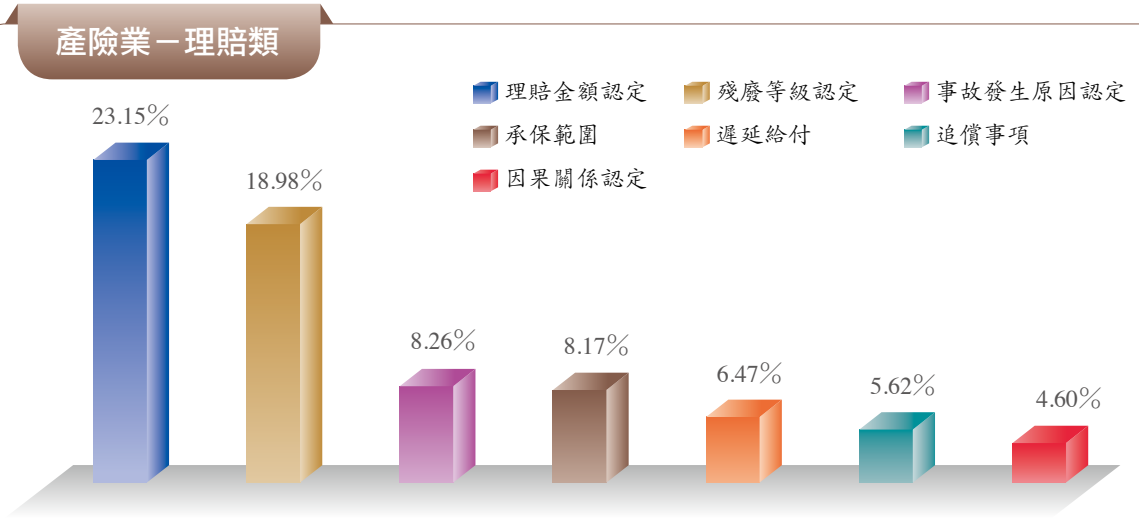
壽險業－理賠類



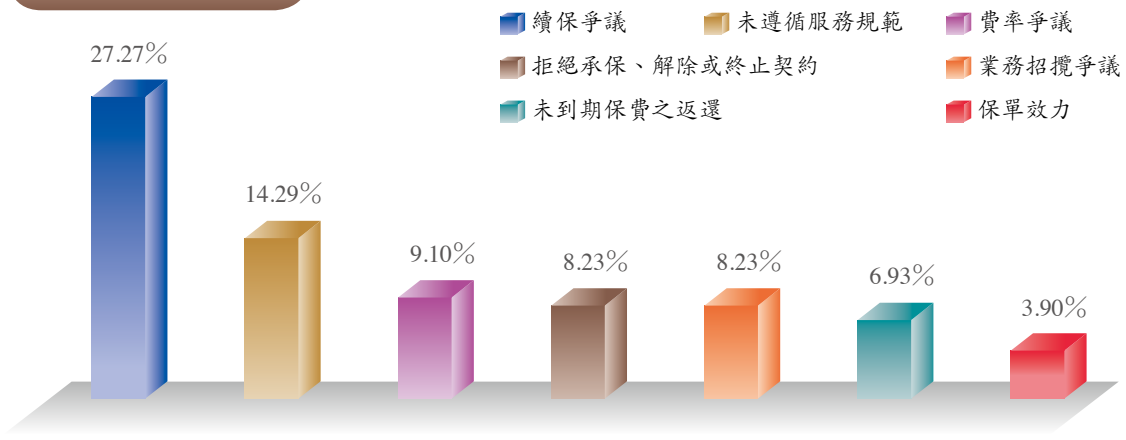
壽險業－非理賠類



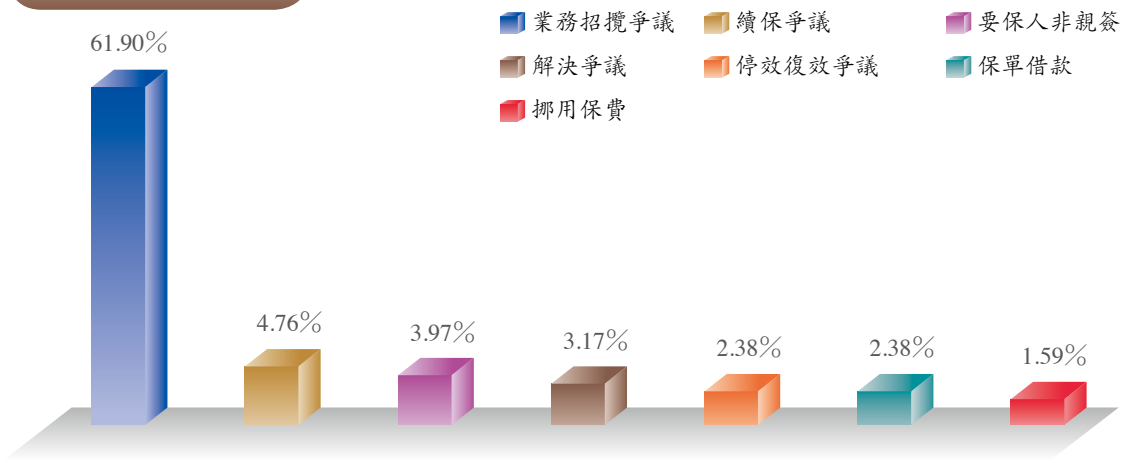
產險業－理賠類



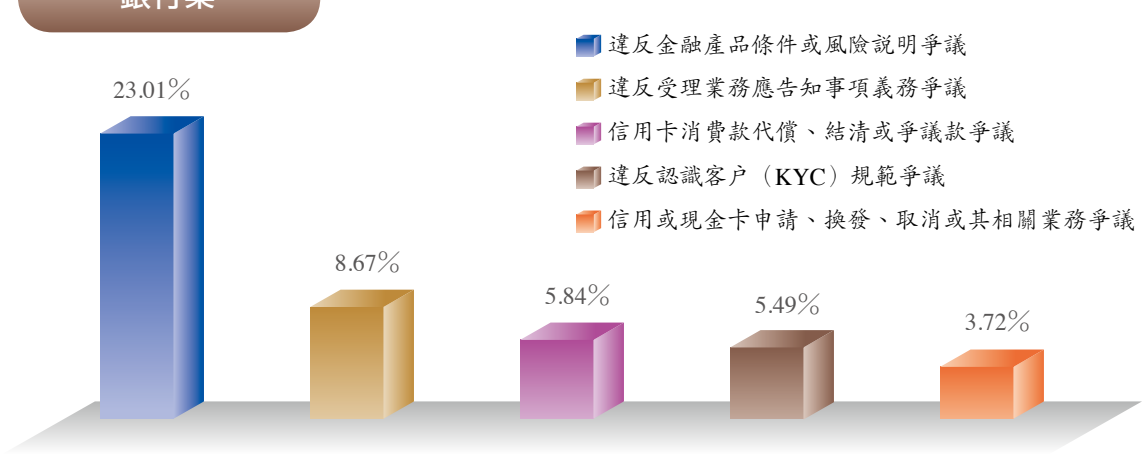
產險業－非理賠類

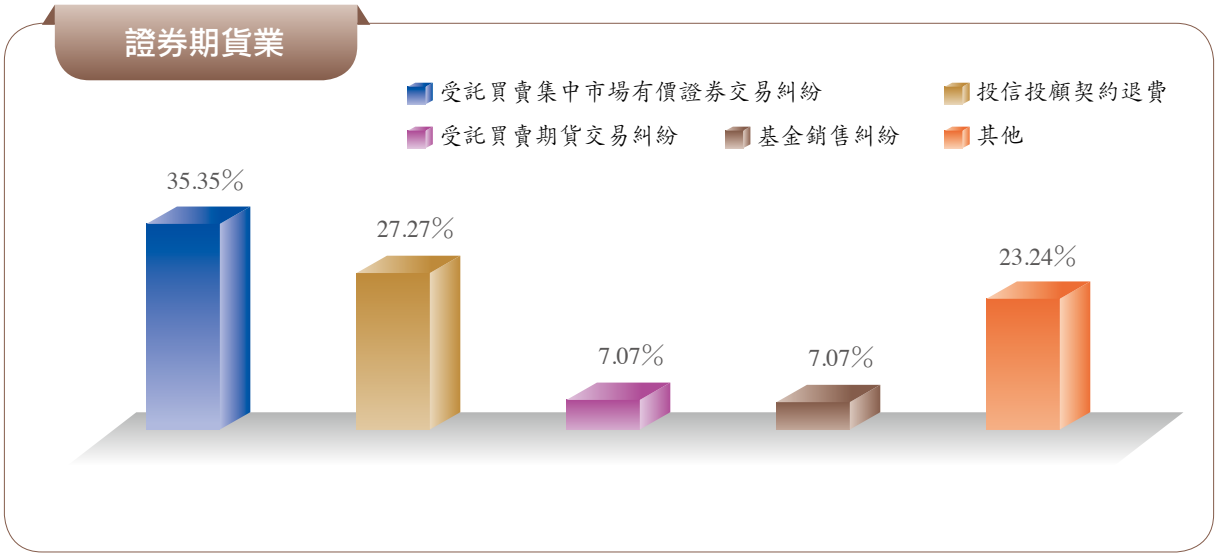


保險輔助人

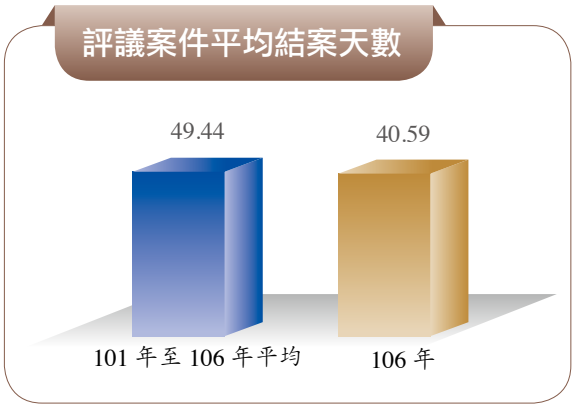


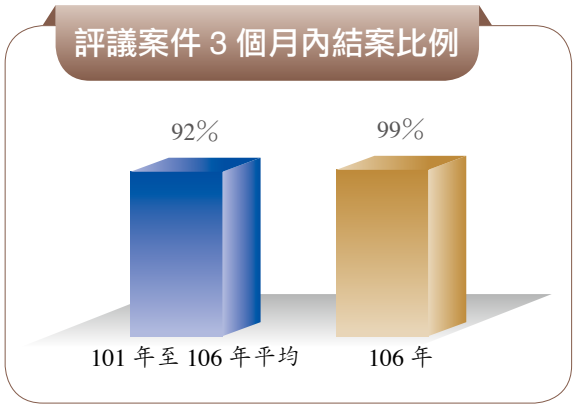
銀行業

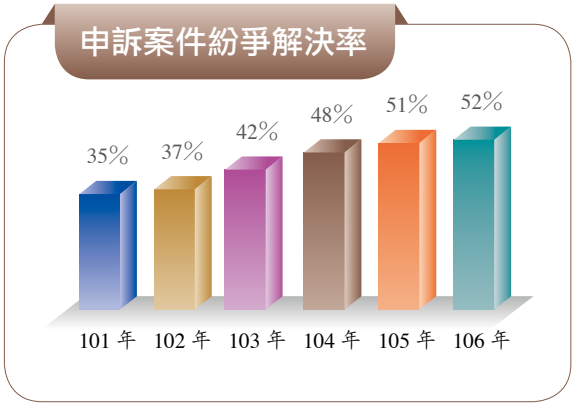


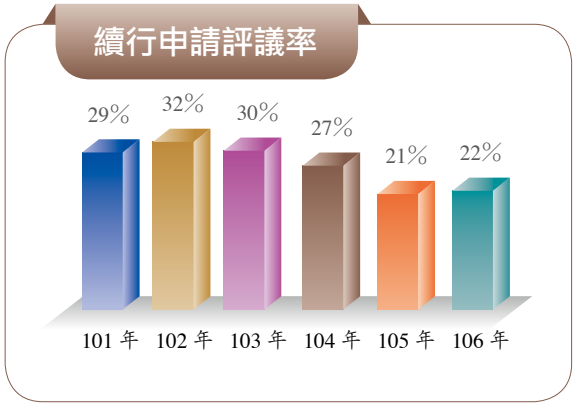


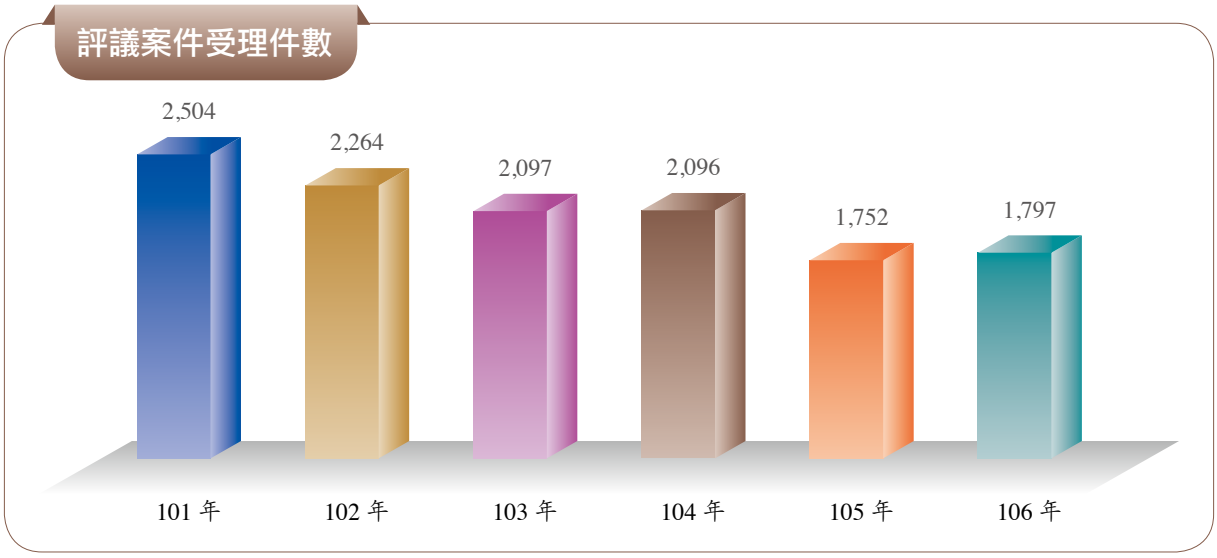
106年之評議案件平均結案天數爲40.59天，低於101年至106年之平均結案天數49.44天。而106年評議案件於3個月內結案之比率爲99%，高於101年至106年之平均比例92%，且自102年起即未再有案件逾5個月始結案之情形。

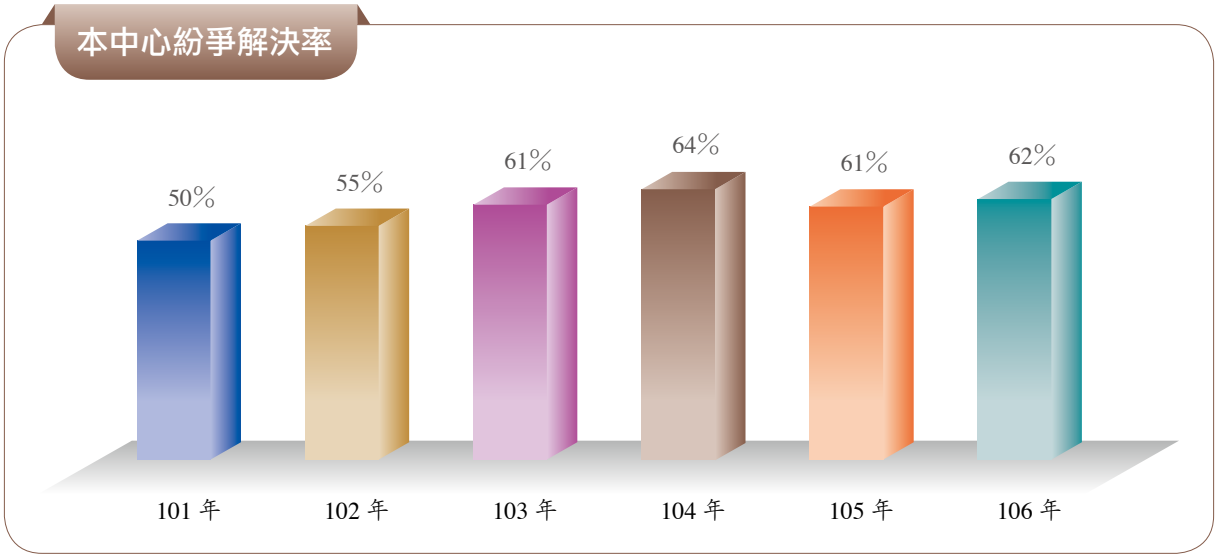












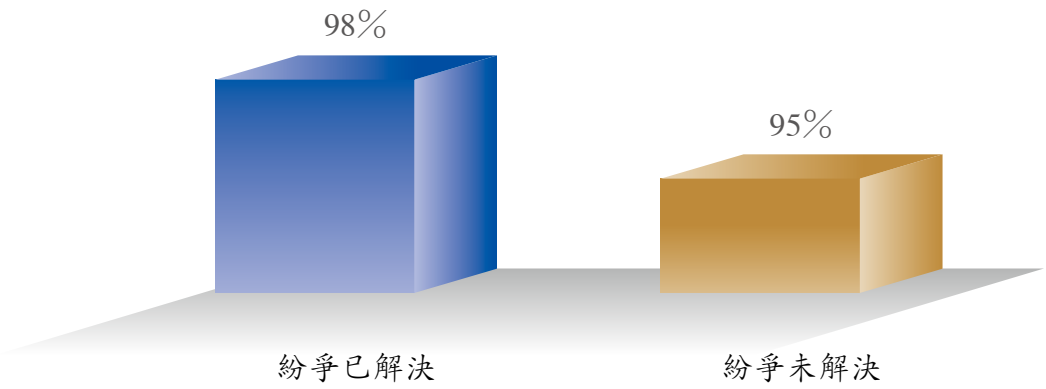
由上開資料可知，申訴案件之紛爭解決率[1]不僅逐年大幅提升，而於申訴階段未得到滿意處理結果之爭議案件，續行申請評議之比率[2]自 102 年起逐年明顯降低，評議案件受理件數亦呈現逐年減少之情形，顯示金融消費爭議由源頭或前端消弭紛爭已見成效。整體而言，106 年度本中心處理金融消費爭議案件申訴案件及評議案件之紛爭解決率[3]爲 62%，且自 101 年起紛爭解決率均維持 50%以上，有效解決金融消費爭議，維護金融消費者權益。

註 1：申訴案件紛爭解決率＝紛爭已解決之申訴案件／已結案之申訴案件
註 2：續行申請評議率＝續行申請評議之申訴案件／已結案之申訴案件
註 3：本中心紛爭解決率＝（紛爭已解決之申訴案件＋紛爭已解決之評議案件）/〔（已結案之申訴案件－續行申請評議之申訴案件）＋（已結案之評議案件－不受理案件）〕

金融消費者滿意度調查結果

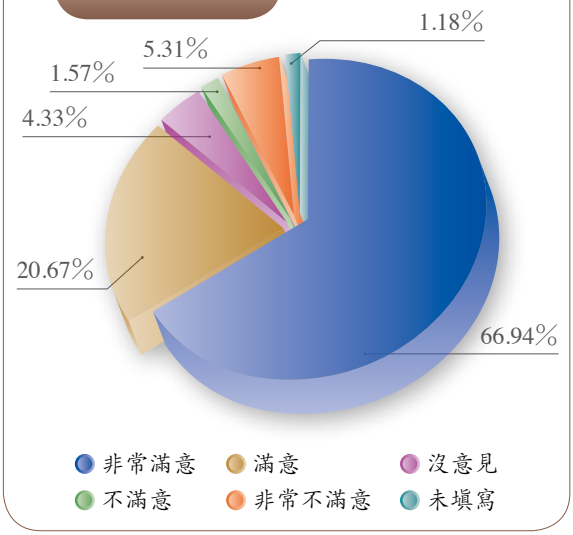
本中心自 101 年 1 月 2 日成立以來，爲瞭解本中心所提供之服務是否符合申請人之需求，並分析申請人對於本中心之滿意度，爰針對申訴案件及評議案件，分別進行抽樣電訪或問卷調查，俾做爲本中心改善方向及提昇良好服務品質之參考。

106 年申訴案件滿意及非常滿意比例

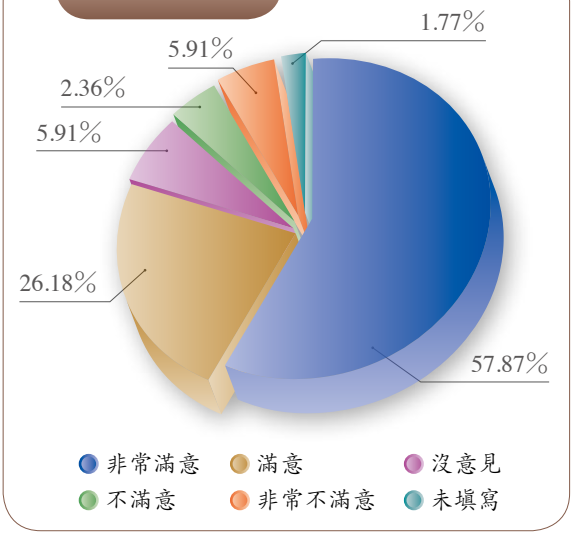


而就評議案件之滿意度調查，本中心爲提升服務品質，自 103 年 4 月份起，針對已結案之評議案件均逐案寄送「服務滿意度調查表」；就 106 年度而言，申請人就評議程序之整體滿意度感到滿意或非常滿意者爲 82%。以下爲 106 年評議程序各項滿意度及整體滿意度調查結果：

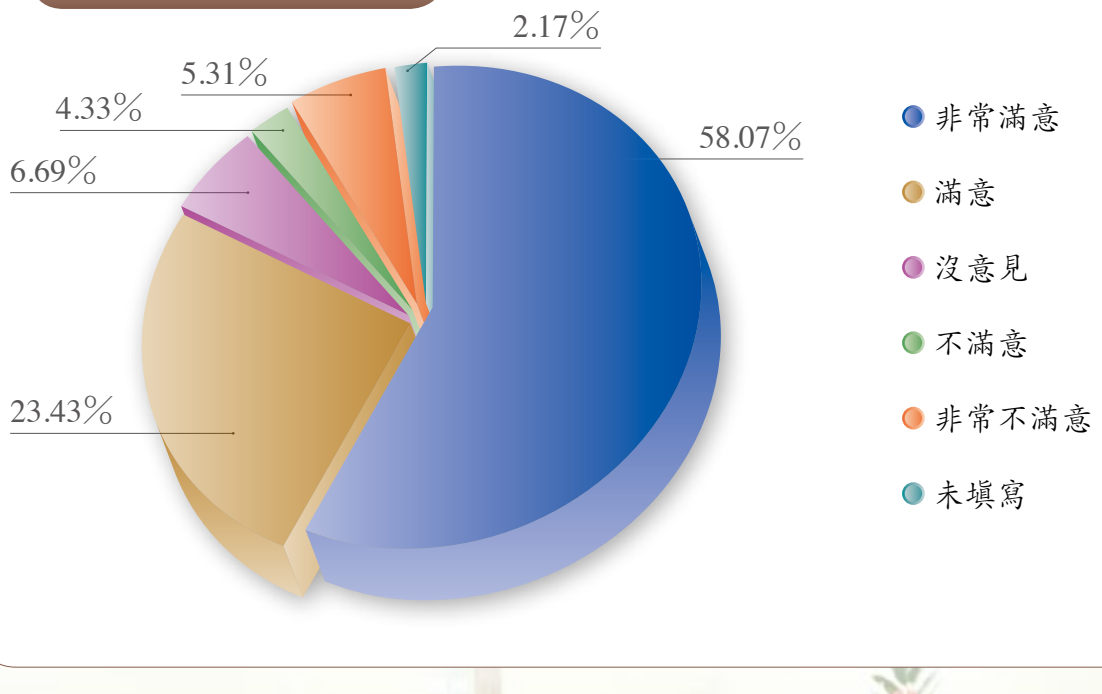
服務態度



處理效率



106 年評議程序整體滿意度



教育宣導

主要辦理對金融服務業及金融消費者的教育宣導、提供消費者諮詢服務，並辦理國際金融消費爭議處理組織的合作及交流相關事項。一方面教育消費者，協助民眾建立正確的金融知識、消費觀念，事先做好保護自我權益，同時也對業者進行業務宣導，協助業者法規遵循，注意自身的經營作法，並將常見爭議的案件類型對金融業者進行宣導講授，讓業者在擬定或修正業務方向時，有軌跡可循，以利金融業者服務品質的提升；另一方面，強化對外溝通協調，積極與各機關團體合作及交流，運用不同宣傳管道，結合公、私部門相關組織資源的方式進行全面宣導。

此外，本中心秉於金融消費者保護法所賦予之職能，於 106 年 3 月 1 日設置專責服務金融消費者之單位，本著「傾聽與看見」（I heard your voice）的精神，期望讓每一位前來本中心諮詢或申請服務之金融消費者，都能感受優質及全面之服務，並將關懷、分享、永續推動之核心價值精神融入其中，以積極保護消費者權益。

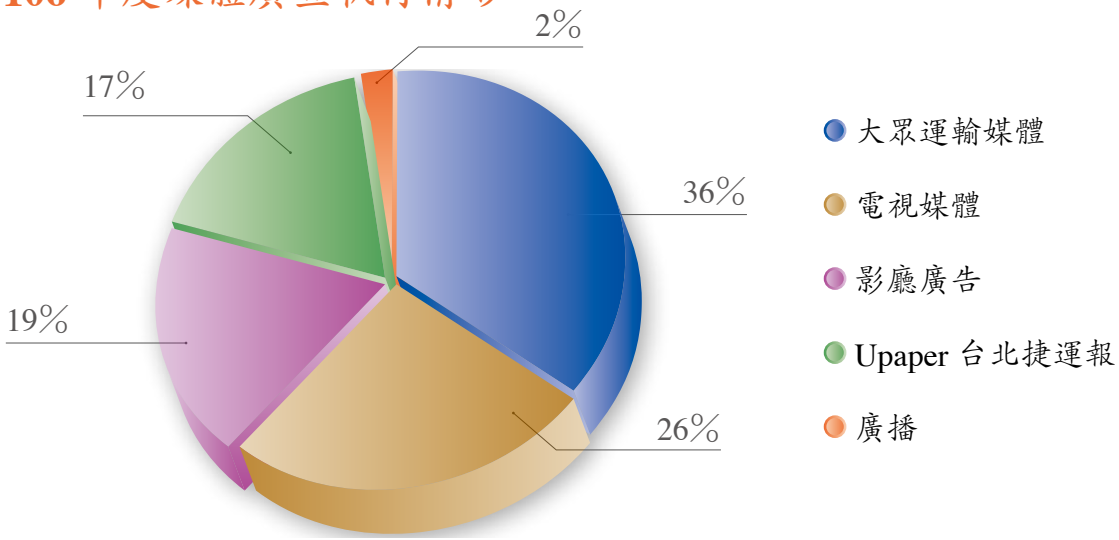
就國際合作方面，本中心每年積極參與國際金融評議、金融教育及金融專業領域如保險法等相關平台及研討活動等，藉以進行國際經驗的分享與交流，提升我國保護金融消費者的正面形象與國際能見度。本中心並已於 2012 年加入國際金融服務評議機構組織（INFO）成為正會員，另於 2014 年加入國際金融教育組織（INFE）成為一般會員。

106 年度國際活動

日期（地點）	名稱	內容
7 月 15-22 日（英國倫敦）	參與國際保險學會（IIS）全球保險論壇	本次論壇主題爲「全球彈性與保險的角色」（Global Resilience and the Role of Insurance），探討世界經濟環境快速變遷與發展現況，新的數位科技及金融科技對保險產業造成之衝擊與影響，並分享全球產業未來之發展趨勢，及保險業面對新時代來臨應採取之因應對策。今年論壇主要有三大主題：「世界形勢（State of the World）」、「產業技術（State of the Art）」及「未來展望（State of the Future）」。
9 月 22-30 日（澳洲墨爾本）	參與 INFO 年會及 OECD 暨 ASIC 亞太研討會	本次會議主題爲「迎接改變」（Adapting to Change），主辦單位除安排相關演講、座談以加強會員之間的互動及意見交流，並透過分組討論，讓與會成員探討未來發展趨勢及評議機制處理等重要領域問題。另，澳洲證券投資委員會（Australian Securities and Investments Commission）和經濟合作與發展組織（The Organisation for Economic Co-operation and Development）共同主辦了一場研討會，就數位化和金融環境變革中有關金融消費者保護之相關議題進行座談意見交流。
10 月 17-21 日（新加坡）	參與國際保險法學會（AIDA）亞太保險會議	本次會議採平行場次分組舉行，內容涵蓋亞洲保險市場概況、新科技對保險業的影響、風險管理及保險監理等議題。

日期（地點）	名稱	內容
11 月 1-4 日（馬來西亞吉隆坡）	參與國際保險監理協會（IAIS）年會	本次會議主題爲《保險監理：展望未來（Insurance Supervision: Looking Beyond）》，主要聚焦於研討國際保險監理現況與未來展望、促進金融消費教育、創新科技對保險業之衝擊以及如何提升農業保險、微型保險及回教保險之投保率及改善監理等議題，其中並安排執行委員會（Executive Committee, ExCo）與保險監理官、市場專家、消費者、業者及相關組織代表等就本次保險議題進行對話（Dialogue），藉以提升公眾意識、促進各國保險監理合作，以達健全保險市場及穩定全球金融之目標。
11 月 6-10 日（印度新德里）	參與 OECD / INFE 全球高階會議	本次會議主題爲數位時代之金融認知能力、全國性金融教育策略及透過金融教育強化投資的安全性等內容，將有助於本中心對金融消費者和業者之教育宣導及未來教育宣導之策略規畫。
11 月 19-22 日（香港）	參與太平洋保險會議（PIC）	本次會議主題爲”Our World From The Outside In”，亦即從提供人類生活工具開始發想，可以如何有效地改變未來的生活，主要探討議題有「CEO 論壇：（保險業）未來五年的競爭與優勢」、保險業「外部價值的創造」、保險業面臨的「干擾者、挑戰者與創新者」、確保保户維持長期健康、創新未來的健康保護方式及科技應用如何影響人類生活及保險。

一、106 年度媒體廣宣執行情形



二、教育宣導活動辦理情形

本中心 106 年總計辦理 99 場宣導活動，參與人數達 11,113 人次。

對象	類別	場次	人數
金融服務業	金融消費爭議案例研討會	5	748
	金融消費者保護法宣導活動	6	2,365
小計		**11**	**3,113**
金融消費者	社區大學（含社區學苑及社區組織團體）	24	877
	深入校園巡迴講座	36	1,421
	金融消費者宣導講座	8	364
	户外宣導活動系列	4	2,715
	全民金融知識 A+ 巡迴講座列車	10	1,908
	調解委員研習會	5	675
	全國消費者保護官金融消費爭議案例研討會	1	40
小計		**88**	**8,000**
總計		**99**	**11,113**

三、宣導活動及媒體廣宣集錦

● 金管會顧主任委員暨金管會長官視察本中心合影。前排左起本中心李滿治董事長、金管會鄭貞茂副主任委員、顧立雄主任委員、黃天牧副主任委員、施瓊華主任秘書；後排左起本中心評議處卓明正副處長、卓俊雄評議主任委員、金管會法律事務處李姿慧科長、法律事務處徐萃文處長、本中心林少斌副總經理、教育宣導處官承儒副處長

● 本中心「金融消費爭議案例研討會」與談人合影。左起莊永丞評議委員、李滿治董事長、卓俊雄評議主任委員、評議處王智昱副組長

● 本中心吉祥物金保熊（中）前進台北市信義商圈，參與「金融消費熊安心，金保熊給您金保庇」戶外活動系列－「評議近人熊好逗陣音樂會－台北場」，和民眾同樂一起唱跳

● 本中心「金融消費熊安心，金保熊給您金保庇」戶外活動系列－「金融消費放心闖關－新北場」《評議歌舞秀》大家一起跳

● 台北捷運報廣告刊登

● 宣導桌曆製作

四、消費者服務辦理情形（統計期間 106/3/1-12/31）

本中心提供之諮詢服務，目的爲協助金融消費者釐清問題方向及快速解決爭議，是以於金融消費者前來諮詢之前端，即會深入了解案情並與金融服務業進行初步溝通，並在本中心的協助之下，順利解決爭議。

（一）提供服務態樣及件數

服務態樣	臨櫃	申訴專線（含 1998）	書面	總計
件數	412	6,996	837	8,245（註 1）

（二）臨櫃滿意度調查

臨櫃人數	發出問卷數	佔比	滿意度
412（註 2）	81	20%	98%（註 3）

註 1：案件態樣包含諮詢、申訴申請、評議申請案件。
註 2：臨櫃諮詢統計係依實際臨櫃人次計算，其中包含單純諮詢、法律諮詢、申訴申請及評議申請等。
註 3：滿意度計算爲臨櫃金融消費者勾選非常滿意或滿意佔發出問卷數之比例。

未來展望

一、 強化調處功能

爲促進金融消費紛爭解決，落實金融消費者權益保護之政策目標，評議中心自 107 年 3 月起試辦評議委員參與評議案件調處程序，以提升本中心調處建議之專業度及公信力，增強當事人對調處程序之信任；另同時試行辦理異地調處程序，加強評議中心對中南部金融消費者之服務機能。

二、 依法處理金融科技發展與創新實驗爭議案件

依據金融科技發展與創新實驗條例第 24 條規定，公平合理、迅速有效處理金融科技創新實驗所生之民事爭議案件，以落實對參與金融創新實驗者及金融消費者之保護。

三、 推廣金融知識普及教育，擴大金融教育宣導成效

針對不同的宣導族群規劃宣導內容，將金融消費者保護法中重要法律條文，採生動活潑、口語化方式向民眾說明法律概念及實際爭議案例，並辦理金融服務業案例研討會，定期與業者分享常見及新型態之爭議案例，以及規劃開設金融從業人員教育訓練課程，增加宣導方式及提高宣導頻率。同時，透過整合各式媒體工具，建立溝通的管道，提升宣導成效，並積極尋求與各縣市政府消費者保護官或調解委員之合作機會，擴大宣導對象與範圍。

四、 透過單一窗口服務，提供金融消費者更便捷諮詢管道

秉於金融消費者保護法所賦予之職能，且爲避免或減輕金融消費者因繁複之電話轉接及不熟悉制度而致之困擾，本中心透過單一窗口提供金融消費者有關金融消費爭議、法令等諮詢，並規劃異地諮詢，由本中心同仁南下駐點服務，讓民眾直接感受更優質與全面之服務，積極保護消費者權益，同時亦教育金融消費者，建立正確金融消費行爲，並建立相關爭議態樣統計，做爲教育宣導之參考。

五、 加強國際交流

積極參與 INFO、INFE 等國際組織舉辦之研討會或活動，促進專業交流與拓展國際合作。

六、 培育發展人才

與時俱進不斷培育及發展人才與持續提供學習環境能量，讓員工與本中心攜手向前邁進。

財務報表

財團法人金融消費評議中心
資產負債表
民國 106 年及 105 年 12 月 31 日

單位：新台幣元

資產	106 年 12 月 31 日 金額	%	105 年 12 月 31 日 金額	%
流動資產				
現金及約當現金	$ 590,385,848	48	$ 755,294,464	64
無活絡市場之債務工具投資－流動	169,973,955	14	178,132,611	15
應收帳款	-	-	10,200	-
其他應收款	9,449,541	1	12,656,242	1
預付款項	3,626,022	-	3,424,598	-
流動資產總計	773,435,366	63	949,518,115	80
非流動資產				
備供出售金融商品－非流動	8,215,000	1	7,180,000	1
無活絡市場之債務工具投資－非流動	416,419,565	34	212,902,619	18
不動產、廠房及設備	7,774,020	1	9,285,954	1
預付設備款	3,546,940	-	3,359,900	-
無形資產	7,110,495	1	7,076,828	-
存出保證金	2,818,188	-	2,818,188	-
非流動資產總計	445,884,208	37	242,623,489	20
資產總計	$ 1,219,319,574	100	$ 1,192,141,604	100
負債及基金淨值				
流動負債				
其他應付款	$ 22,286,160	2	$23,557,104	2
其他流動負債	328,823	-	1,462	-
流動負債總計	22,614,983	2	23,558,566	2
非流動負債				
淨確定福利負債	26,251,599	2	21,463,468	2
存入保證金	819,730	-	1,081,260	-
非流動負債總計	27,071,329	2	22,544,728	2
負債總計	49,686,312	4	46,103,294	4
基金淨值				
基金	1,000,000,000	82	1,000,000,000	84
累計結餘	167,556,175	14	144,996,223	12
淨值其他項目	2,077,087	-	1,042,087	-
基金淨值總計	1,169,633,262	96	1,146,038,310	96
負債及基金淨值總計	$ 1,219,319,574	100	$ 1,192,141,604	100

財團法人金融消費評議中心
收支餘絀表
民國 106 年及 105 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

單位：新台幣元

	106 年度		105 年度	
	金額	%	金額	%
營業收入				
年費收入	$ 87,903,178	62	$ 89,892,328	63
服務費收入	52,879,140	38	53,601,169	37
其他服務費收入	137,145	-	183,621	-
營業收入合計	140,919,463	100	143,677,118	100
營業費用	(130,708,793)	(93)	(127,453,782)	(89)
營業外收益及費損				
利息收入	11,948,487	9	12,528,928	9
處分不動產、廠房及設備損失	(28,757)	-	-	-
其他業務外收入	429,552	-	214,416	-
營業外收益及費損合計	12,349,282	9	12,743,344	9
本期稅前結餘	22,559,952	16	28,966,680	20
所得稅費用	-	-	-	-
本期稅後結餘	$ 22,559,952	16	$ 28,966,680	20

以上財務報表業經勤業眾信聯合會計師事務所完成財務簽證，並經本中心第 3 屆第 7 次董事會議通過。

FOI

中華民國一〇六年年報

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

地址：10041台北市忠孝西路一段四號17樓（崇聖大樓）
電話：02-2316-1288　傳真：02-2316-1299　網址：www.foi.org.tw

金融消費爭議免費服務專線 0800-789-885