

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	103 年 11 月 10 日至 103 年 11 月 15 日		
出國地區	法國		
出國類別	☐ 會議 ☒ 考察 ☐ 其他： 報告名稱： 法國保險調解機構、法國銀行及投資評議機構暨法國巴黎保險集團參訪報告		
出國人員	姓名 1	林少斌	單位職稱 副總經理
	姓名 2	朱珊慧	單位職稱 評議處副組長
	姓名 3	洪偉德	單位職稱 教育宣導企劃處資深專員
內容摘要 (300-500 字)	一、就制度面：法國與我國最大不同在於英文名稱雖皆稱為 Ombudsman，但法國實質上主要任務在調解，而非評議，作成之調解結論僅為建議性質，並無拘束力，且無一定額度之設計，在案件審理上採獨任制。法國調解人員所出具之綜合案件評論為調解建議方案，但業者大多數均接受所出具之調解建議方案來履行，所本著精神即為公信力。 二、就負責業務範圍面：我國採取整合銀行、保險、證券三合一體，相較法國依各金融業務領域劃分，加上各評議組織間可能有管轄權競合問題，我國評議制度對消費者而言，更具便利性。 三、就資訊系統建構面：AMF 採外部系統建置，提供申訴人專屬之帳號密碼，其目的在便於申請人查詢案件辦理進度，並得透過系統遞交補充說明及文件資料。 四、就國際交流面：本次參訪主要目的係學習經驗、分享與交流，同時宣導本中心成立任務及宗旨，提升中心的正面形象與國際能見度。 五、本次參訪獲取之資訊及見聞相當豐碩，藉由與法國爭議處理機構及人士交流，並討論法國金融消費者保障的近期發展，與就發展金融消費者保護政策方面交換意見，進一步瞭解法國爭議處理機制如何處理金融消費者所面臨之問題，及如何落實迅速、有效處理爭議案件程序之事宜，以作為本中心未來發展之重要借鏡及參考。		
報告日期	104 年 1 月 日		