

消費者金融爭議問與答

Q1 金融服務業是指那些單位？

金融服務業包含銀行業、證券期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告的金融服務業。

Q2 什麼樣的金融消費爭議可以向評議中心提出評議申請？

金融消費者與金融服務業間因商品或服務所產生的民事爭議。例如：

- ▶ 銀行：辦理存款、貸款、信用卡業務等
- ▶ 保險：申請保險理賠、業務員招攬不實等
- ▶ 證券期貨：購買基金、債券商品、受託買賣業務等

要提醒您，本中心受理業務不包含債務協商、商品定價及績效表現！

Q3 評議中心不受理的業務範圍為何？

我們不受理業務項目如下：

1. 申請不合程式。(資料、表單未填寫完全等)
2. 非屬金融消費爭議。
3. 未先向金融服務業申訴。
4. 向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。
5. 申請已逾法定期限。
6. 當事人不適格。
7. 曾經依本法申請評議而不成立。
8. 申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。

不受理

輕鬆 2 步驟



第一步

金融消費者
應先向金融服務業

申訴

不回覆

30天內金融
服務業不回覆

不滿意

對於金融服務業
處理仍不滿意

第二步

60天內向評議中心
申請評議



Q4

評議中心做出的評議決定金融服務業者一定要接受嗎？

我們做成的評議結果在一定額度下若金融消費者接受，則金融服務業必須接受。金融消費者若不接受評議結果，仍可透過法院訴訟或尋求其他途徑解決。

Q5

評議決定應賠付金額在多少以下，金融服務業者必須接受？

投資型商品為100萬元、非投資型商品為10萬元；評議決定應賠付超過上述金額，若金融消費者表明願縮減金額至一定額度，金融服務業亦應接受。

Q6

評議決定書一定要送法院核可嗎？

評議成立後，若金融服務業已依評議決定內容給付應賠付之金額，則金融消費者無需向本中心申請將評議書送法院核可。

Q7

評議決定書的效力為何？

評議書只要經送法院核可後，就與民事確定判決具備同一效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。

Q8

評議中心的評議委員是如何產生？

我們目前有22位評議委員，其中一位為主任委員，全體成員都是由董事會遴選具備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。評議委員是依其專長領域各有專業分工，相關名單可於本中心網站查詢。(www.foi.org.tw)

消費者金融爭議

Q&A



金融消費者免費申訴專線 0800-789885



關於評議中心

About Financial Ombudsman Institution

中心介紹 (依金保法設立)

財團法人金融消費評議中心是依照金融消費者保護法規定，由政府捐助設立，目的是為了公平合理、迅速有效地處理金融消費者與金融服務業因商品或服務所產生的民事爭議，進而增進金融消費者對市場的信心，促進金融市場的健全發展。

金融消費評議中心特色

- ▶ 專業：具備相關專業學養或實務經驗的學者、專家及公正人士所組成之評議委員會
- ▶ 迅速：原則90天內就會作成評議決定，可為金融消費者節省更多時間
- ▶ 有效：評議決定應賠付金額投資型商品為100萬元、非投資型商品為10萬元以下，有拘束力

廣告

輕鬆

2

步驟



保障金融消費者權益



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution
<http://www.foi.org.tw>

100 台北市中正區忠孝西路一段4號17樓(崇聖大樓)



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