

## 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	107 年 9 月 21 日 至 107 年 9 月 28 日			
出國地區	愛爾蘭都柏林			
出國類別	<input checked="" type="checkbox"/> 會議 <input type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 其他： 報告名稱：參加國際金融服務評議機構組織 2018 年會 (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes 2018 Conference; INFO 2018)			
出國人員	姓名 1	卓俊雄	單位職稱	評議主任委員兼總經理
	姓名 2	張沐芝	單位職稱	評議處資深專員
	姓名 3	馬煥宣	單位職稱	教育宣導處資深專員
內容摘要 (300-500 字)	<p>國際金融服務評議機構組織(International Network of Financial Services Ombudsman Schemes,以下簡稱 INFO)係由英國、美國、加拿大、南非等 36 個國家共 57 個金融評議機構所組成之國際性組織。該組織自 2006 年起每年舉辦國際會議，提供各會員機構互相交流金融評議經驗之機會，並提供促進評議人員專業能力之實務訓練課程。</p> <p>INFO 2018 年年會於愛爾蘭都柏林(Dublin, Ireland)舉行，共計來自全球 36 國共 57 個會員之金融服務評議機構、金融機構與主管機關(包含：美國通貨監理署 OCC、加拿大安大略省金融服務委員會 Financial Services Commission of Ontario、千里達金融服務評議辦公室 Office of The Financial Services Ombudsman、馬來西亞金融調解局 Financial Mediation Bureau 及本中心等)約 120 名代表參加。</p> <p>本次年會自 9 月 24 日至 9 月 26 日，有別於以往年會進行的模式，本次會議除安排另類議題例如行為經濟學、如何激勵員工等另類議題供與會者腦力激盪外，更透過模擬調處過程中不同的利益團體，依照主辦單位所提供的情境腳本，進行角色扮演與實踐應用闡釋調解、調解、裁決在解決金融糾紛中的利益與挑戰，加強會員之間的互動及意見交流。另外本次會議也透過小組討論的自我檢視，進而分享各國面對銀行、保險及退休金等消費爭議的趨勢。</p> <p>值得一提，本次會議是本中心卓俊雄評議主任委員兼總經理第一次與會，並於會議中針對本中心調處機制(Mediation)與評議決定書(Ombudsman Decision)與法院判決書(Court Decision)比較分析提出說明並與會員討論。</p>			
報告日期	107 年 12 月 24 日			