# 財團法人金融消費評議中心
# 收取年費暨服務費基礎問答

## 目　錄


第一章　收費依據及費用種類.....2
Q1：評議中心向金融服務業收取費用之種類及依據為何？.....2
Q2：金融服務業向評議中心繳交之年費，與向金管會繳交之監理年費有何不同？.....2
Q3：是否所有金融服務業皆須向評議中心繳交年費及服務費？.....2
第二章　年費暨服務費計算標準.....3
Q1：自 107 年度起，金融服務業應繳交年費及服務費之金額要如何計算？.....3
Q2：金融服務業於前一年度或本年度如有合併其他金融服務業，應如何計算其應繳交之年費及服務費金額？.....4
第三章　服務費分配計算疑義.....5
Q1：評議中心分配計算服務費之爭議案件基礎為何？.....5
Q2：各種屬性爭議案件之區分標準為何？.....5
Q3：評議中心係以爭議案件之屬性及件數分配計算服務費，該爭議案件是否包含消費者向金管會提出申訴或申請評議者？.....6
Q4：同一爭議案件經金融消費者多次向本中心申請評議者，如何計收服務費？.....6
Q5：申訴案件經移交金融服務業處理後，申訴人填具撤回書撤回申訴，是否仍應計收服務費？.....6
第四章　營業收入計算基礎.....7
Q1：營業收入要如何計算？.....7
第五章　其他.....7
Q1：評議中心提供之繳款管道為何？是否需要由金融服務業支付手續費？.....7
Q2：金融服務業繳款後，評議中心是否會提供憑證？.....7

附錄　案件管理系統核對爭議案件屬性操作指引.....8

# 財團法人金融消費評議中心
# 收取年費暨服務費基礎問答

114.05.15

## 第一章　收費依據及費用種類

**Q1：評議中心向金融服務業收取費用之種類及依據為何？**

A：(一)依「金融消費者保護法」第 13 條第 4 項、第 5 項規定，本中心得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費；前項年費及服務費之收取標準及有關規定由主管機關定之。

(二)另依主管機關訂定之「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法」第 24 條第 2 款規定，本中心收入來源包含「自金融服務業收取之年費及服務費」；及同辦法第 25 條規定(114 年 2 月 26 日修正發布)，本中心係以全體金融服務業前一年度營業收入的萬分之 0.8 作為每年收取年費及服務費之總額上限，另本中心每年年度終了之收支結餘，除財務淨收入外，應轉列入次一年度收費總額調整，其中 5/8 為「年費」、3/8 為「服務費」。

(三)**本中心依上揭法令規定向金融服務業收取「年費」及「服務費」**。

**Q2：金融服務業向評議中心繳交之年費，與向金管會繳交之監理年費有何不同？**

A：(一)本中心係依據金融消費者保護法第 13 條及金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 25 條規定向金融服務業收取年費，與金管會依據「金融監督管理委員會組織法」第 6 條向金融服務業收取監理年費之**法令依據不同**。

(二)惟二者皆係以金融服務業前一年度的營業收入或實質營業收入為計算基礎，且營業收入及實質營業收入之範圍，亦皆係以「金融監督管理委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法」第 4 條至第 5 條之 1、第 6 條第 2 項、第 3 項規定為計算基礎。

**Q3：是否所有金融服務業皆須向評議中心繳交年費及服務費？**

A：依金融消費者保護法第 3 條規定：「本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子支付業及其他經主管機關公告之金融服務業。前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。…。」；另依同法第 13 條第 4 項規定，本中心得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費。因此，

**如屬「金融監督管理委員會組織法」所稱之銀行業、保險業、證券業、期貨業、電子支付業或其他經主管機關其他金融服務業，即需向本中心繳交年費；但金融服務業若無爭議案件，即無需繳交服務費。**

## 第二章　年費暨服務費計算標準

**Q1：金融服務業應繳交年費及服務費之金額要如何計算？**

A：（一）依據「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法」第 25 條第 1 項規定，本中心每年收取之年費及服務費，其總額不超過全體金融服務業前一年度營業收入的萬分之 0.8；另本中心秉持量出為入之精神，倘估編年度營運所需支出預算未達全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之 0.8 時，宜以估編之支出預算金額為準作為收取費用之總額，以減輕金融服務業之負擔。換言之，**本中心向金融服務業收取年費及服務費係採總額分配制，以全體金融服務業前一年度營業收入的萬分之 0.8 為收取總額上限，倘全年度營運所需支出預算未達此一標準，則以「營運所需支出預算金額」扣除本中心其他收入後之數額作為收取總額**。

（二）依據 114 年 2 月 26 日修正發布之「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法」第 25 條第 2 項規定，本中心每年年度終了之收支結餘，除財務淨收入外，應轉列入次一年度收費總額調整。換言之，本中心每年年度終了之收支結餘，將於次一年度，自前述標準確認之收取總額中扣除，並以調整後之金額作為實際收取總額。

（三）本中心依前述標準確認年度實際收取總額後，以其中 5/8 為年費總額、3/8 為服務費總額，並分別依下列計算各金融服務業應繳金額：

1. 年費：**按各金融服務業前一年度營業收入占全體金融服務業營業收入之比例計算分配。但各金融服務業計算分配後應繳金額低於新台幣 500 元者，仍應以 500 元計收**（金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 25 條第 3 項及第 6 項）。

2. 服務費：**按各金融服務業前一年度各種屬性爭議案件件數乘以各該案件屬性所對應權重加總後之數額，占全體金融服務業前一年度各種屬性爭議案件件數乘以各該案件屬性所對應權重加總後之數額之比例計算分配**；另團體評議案件，每件按書面授與評議實施權之金融消費者人數級距加倍計收，100 人以下為 2 倍，超過 100 人時，每增加 100 人增收 1 倍(增加不足 100 人者，以 100 人計)（金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條第 1 項及第 26 條之 1 第 1 項）。

各種屬性爭議案件所對應之權重如下（金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條第 4 項）：

(1)　評議屬性：4。

（2） 其他屬性：1。

（四）試舉例如下：

1.前提假設：

(1) 假設全體金融服務業前一年度營業收入為 18,500 億元，其萬分之 0.8 為 1.48 億元；另本中心當年度編列之支出預算為 1.4344 億元，本中心前一年度收支結餘為 0.2254 億元。因年度編列之支出預算未逾全體金融服務業前一年度營業收入的萬分之 0.8，故以 1.4344 億元作為本中心年費及服務費收取總額，於扣除本中心前一年度收支結餘 0.2254 億元後金額 1.209 億元為實際收取總額，並以其中 5/8 為年費應收取總額（約 7,556 萬元）、3/8 為服務費應收取總額（約 4,534 萬元）。

(2)假設全體金融服務業前一年度各種屬性之爭議案件分別為：

- 一般評議案件:評議屬性 179 件、其他屬性 1,745 件；
- 團體評議案件:100 人以下評議屬性 1 件、200 人以下其他屬性 1 件、300 人以下評議屬性及其他屬性平均 1 件。
- 總權值=(179×4)+(1,745×1)+(1×4×2 倍)+(1×1×3 倍)+(1×2.5×4 倍)
  =716+1,745+8+3+10
  =2,482

(3)甲金融服務業前一年度營業收入為 100 億元，前一年度各種屬性爭議案件為：

- 一般評議案件:評議屬性 11 件、其他屬性 19 件；
- 團體評議案件: 100 人以下評議屬性 0 件、200 人以下其他屬性 1 件、300 人以下評議屬性及其他屬性平均 0 件。
- 總權值=(11×4)+(19×1)+(0×4×2 倍)+(1×1×3 倍)+(0×2.5×4 倍)
  =44+19+0+3+0
  =66

2.甲金融服務業應繳年費及服務費金額計算方式如下：

(1)年費應繳金額＝7,556 萬元×(100 億元/18,500 億元)＝408,432 元。

(2)服務費應繳金額＝4,534 萬元×（66/2,482）＝1,205,656 元。

**Q2：金融服務業於前一年度或本年度如有合併其他金融服務業，應如何計算其應繳交之年費及服務費金額？**

A：金融服務業於前一年度或本年度有合併其他金融服務業時，**被合併公司前一年度之營業收入及爭議案件件數將併入存續公司或承受公司計算**，並據此合併計算其應繳之「年費」及「服務費」金額後，向存續公司或承受公司收取年費及服務費（依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 25 條第 8 項規定，準用金融監督管委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法第 8 條）。

## 第三章　服務費分配計算疑義

**Q1：評議中心分配計算服務費之爭議案件基礎為何？**

A：依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條第 1 項及第 26 條之 1 第 1 項規定，本中心係按金融服務業前一年度各種屬性爭議案件件數及其對應權重，以及每件按其書面授與評議實施權之金融消費者人數，依案件結案屬性所對應權重，分配計算應繳服務費金額。從而，本中心**原則上係以前一年度收受之爭議案件為基礎，按其屬性及對應權重分配計算服務費；惟倘於本中心當年度分配計算服務費之基準日時（例如 6 月 30 日），有爭議案件因尚未結案或尚未作成評議決定而無法歸類其屬性時，則例外改列為下一年度分配計算服務費之基礎**。

**Q2：各種屬性爭議案件之區分標準為何？**

A：(一)依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條第 2 項及第 3 項規定，所稱爭議案件，係指金融消費者向本中心申請評議，或金融消費者向金管會申請評議案件，經金管會移由本中心處理者，但不包括經本中心決定不受理者；**爭議案件之屬性可區分為「評議屬性」及「其他屬性」二類。原則上係依申請評議案件之結案情形（可參照本中心「申訴暨評議案件管理系統（下稱案件管理系統）」之結案情形建檔內容）加以區分**，詳述如下：

1. 爭議案件經評議委員作成全部或部分有利於申請人之評議決定者(案件管理系統之結案情形為「評議-申請人主張有理由」、「評議-申請人主張部分有理由」、「評議-申請人主張部分不受理、部分有理由」、「評議-申請人主張部分不受理、部分有理由、部分無理由」)，為「評議屬性」。
2. 爭議案件經申請人撤回、調處成立，或評議委員會作成全部不利於申請人之評議決定者，(案件管理系統之結案情形為「撤回-…」、「調處-…」、「評議-申請人主張無理由」、「評議-申請人主張部分不受理、部分無理由」)，為「其他屬性」。
3. 尚未結案或尚未作成評議決定者，為「尚未歸類屬性」。

(二)綜上所述，金融服務業可透過本中心案件管理系統進行爭議案件屬性核對，依其「結案情形」及「案件進度」之建檔組合，確認其案件屬性。為利金融服務業核對，茲就案件屬性之各種建檔組合列表如下：

| 結案情形（第一欄） | 案件進度 | 結案情形（第二欄） | 案件屬性 |
|---|---|---|---|
| 申訴 | （略） | （略） | （不收取服務費） |
| 不受理 | （略） | （略） | （不收取服務費） |
| 調處 | 結案 | （略） | 其他屬性 |
| 撤件 | 結案 | （略） | 其他屬性 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 評議 | 評議委員會作成評議決定 | 申請人主張無理由 | 其他屬性 |
| | 評議委員會作成評議決定 | 申請人主張部分不受理，部分無理由 | 其他屬性 |
| | 評議委員會作成評議決定 | 申請人主張有理由 | 評議屬性 |
| | 評議委員會作成評議決定 | 申請人主張部分有理由 | 評議屬性 |
| | 評議委員會作成評議決定 | 申請人主張部分不受理，部分有理由 | 評議屬性 |
| | 評議委員會作成評議決定 | 申請人主張部分不受理，部分有理由，部分無理由 | 評議屬性 |

備註：1.「(略)」代表該欄位所鍵入之值，非區別案件屬性之條件。

2. 本中心案件管理系統「結案情形」，詳如下圖紅色框線二欄，上表所稱「結案情形第一欄」係指左欄、「結案情形第二欄」則指右欄。

**Q3：評議中心係以爭議案件之屬性及件數分配計算服務費，該爭議案件是否包含消費者向金管會提出申訴或申請評議者？**

A：依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條第 2 項規定，爭議案件係指金融消費者向本中心申請評議，或金融消費者向金管會申請評議案件，經金管會移由本中心處理者。但不包括經本中心決定不受理者。故**本中心據以作為分配計算服務費之爭議案件，包含金融消費者向本中心提出申請評議案件，及金融消費者向金管會提出申請評議案件，經金管會移由爭議處理機構處理之金融消費爭議案件**。

**Q4：同一爭議案件經金融消費者多次向本中心申請評議者，如何計收服務費？**

A：依各次申請評議案件之屬性相較，以權重高者為最終屬性計收服務費。(權重高低如下：其他屬性<尚未歸類屬性<評議屬性)。

**Q5：申訴案件經移交金融服務業處理後，申訴人填具撤回書撤回申訴，是否仍應計收服務費？**

A：依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 26 條第 2 項規定，本中心收費之爭議案件係指金融消費者向本中心申請評議，或金融消費者向金管會申請評議案件，經金管會移由本中心處理者。但不包括經本中心決定不受理者。從

而，申訴案件本中心不計收服務費。

## 第四章　營業收入計算基礎

**Q1：營業收入要如何計算？**

A:金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第 25 條第 4 項規定,營業收入係以「金融監督管理委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法」第 4 條至第 5 條之 1、第 6 條第 2 項及第 3 項為計算基礎。易言之，**本中心於收取年費及服務費時計算金融服務業營業收入之標準，與金融監督管理委員會收取監理年費時計算營業收入之標準相同**。

## 第五章　其他

**Q1：評議中心提供之繳款管道為何？是否需要由金融服務業支付手續費？**

A：為方便金融服務業繳交年費及服務費，本中心除提供郵局繳款、臺灣土地銀行各分行臨櫃繳款及 ATM 轉帳等繳款管道外，另亦針對繳款金額在 4 萬(含)元以下者提供便利商店繳款管道。惟**金融服務業如以 ATM 轉帳或便利商店管道進行繳款，需自行負擔手續費**（ATM 每筆 15 元；便利商店：2 萬(含)元以下每筆 15 元、2 萬～4 萬(含)元每筆 20 元）；另如逾繳款單上所載繳款截止日者，將無法使用便利商店管道繳款，敬請留意。

此外，**金融服務業亦得以匯款方式，將應繳交年費及服務費金額匯入繳款單右下方之「繳款帳號」**(戶名：財團法人金融消費評議中心；匯款銀行：臺灣土地銀行營業部)，**惟匯費需由金融服務業自行吸收**。本繳款帳號為虛擬帳號，專屬於繳款單上所載之繳款人，且每年或每次收費時皆不相同，**請勿以前年繳款帳號匯款**。

**Q2：金融服務業繳款後，評議中心是否會提供憑證？**

A：**本中心於收到金融服務業繳交之款項後，將開立年費暨服務費繳納收據並寄發予繳款人**，作業時間約為繳款金額入帳後一週。

※本「收取年費暨服務費基礎問答」如有補充或修改，將於更新後重新上傳本中心網站，補充或修改處以下底線方式標示，並於頁首標明版本日期。

# 附錄　案件管理系統核對爭議案件屬性操作指引

## 一、前言

本中心「爭議案件線上核對功能」已啟用，金融服務業得透過本中心「申訴暨評議案件管理系統」提供之「線上核對專區」進行爭議案件屬性核對，檢視該公司各種屬性爭議案件之件數及明細，並於案件管理系統線上操作回覆，詳細操作指引說明如下。

## 二、操作手冊下載

## 三、操作指引

「線上核對」→「年度收費案件屬性核對」

按下[查詢]按鈕：系統會列出案件列表

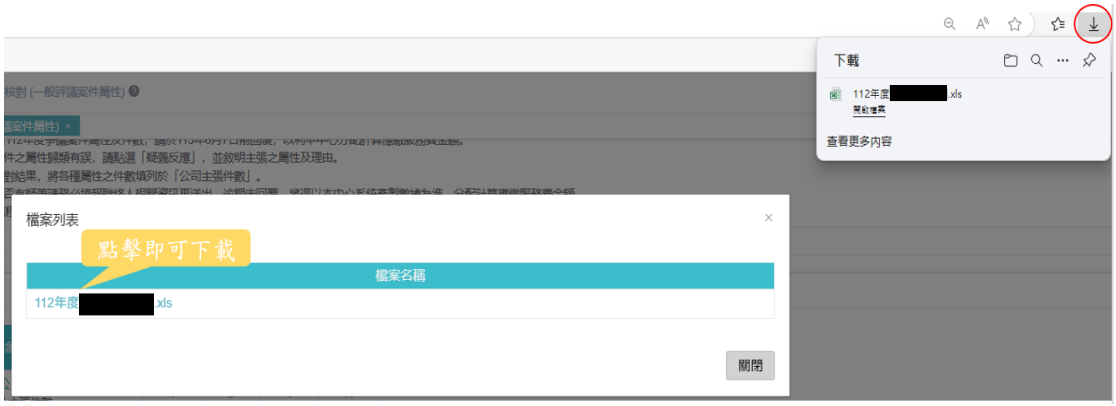
點選欲查詢項目之件數，即可顯示案件明細

點選案號，即會開啟案件主檔

當公司主張件數有修改時，可在欲修改的案件上點選[申請疑義]按鈕，即可進行線上對件資料填寫

修改完畢按下[儲存並關閉]按鈕，即回到原畫面

如有上傳附件檔，疑義清單列表[公司理由說明]欄位上會有「 」圖示，當點選「 」，即可開啟附件檔



於業者按下「全部確認無誤」時：

(1) 系統將彈跳對話框請業者核對並修改承辦人連絡資訊(含姓名、電話、Email)

(2) 同時系統將發 Mail 給中心承辦人

送出後，公司案件主張件數會由系統自動計算

小提醒：如本中心已有受理並有回覆，會顯示在以下[審核結果]及[內容說明]

四、金融服務業依上述操作回覆後，由本中心進行審查及確認後回覆。