

金融消費評議中心—評議案件在三個月內結案率達九成以上

成立8個月 逾九成消費者給予高度肯定

公
平
合
理

迅
速

有
效



財團法人金融消費評議中心（下稱評議中心）自101年1月2日正式營運，成立8個月來，秉持「公平」、「公正」、「專業」的原則，處理金融消費爭議，不偏袒金融服務業或金融消費者，創造消費者及金融業雙贏的局面，促進金融消費市場健全發展。

評議中心於本年9月4日舉行首次績效發表會，由林國全董事長親自主持，特別邀請金融監督

管理委員會陳裕璋主任委員致詞，評議中心何聰賢總經理及姜世明評議主任委員也分別針對業務執行及評議案例進行報告，透過實際數字說明評議中心績效及評議案例，讓金融服務業者了解評議中心處理情形，並針對所處理的案例加以解析說明，減少金融消費爭議。

截至7月底為止，評議中心總計受理11,684件金融消費爭議案，其中諮詢案件7,181件，申

訴案件3,183件及評議案件1,320件。評議中心收受的申訴案件，均能於30日內處理有結果，其中紛爭已獲解決者將近四成；對不服申訴結果而請求評議的案件，大部分也都能在3個月內結案。評議中心就上述紛爭已解決案件電訪抽樣30%，金融消費者對評議中心的協助與整體服務表現，回答「非常滿意」及「滿意」的調查結果，合計有92.7%。

評議中心的主要任務

- 處理金融消費爭議
- 辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導
- 提供金融消費爭議諮詢服務及處理申訴事宜

評議中心的評議決定

在一定額度以下具有約束力：

金融服務業對於評議委員會所做的評議決定，若金融服務業應該要給付金融消費者，每一筆金額或財產價值在一定額度以下(投資型商品100萬或非投資型商品10萬)，金融服務業應予接受；但是評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。



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

金融消費者免費申訴專線 0800-789-885

金融消費評議中心網址 <http://www.foi.org.tw>



廣告