



金融消費評議中心 解決金融爭端，保障消費者權益

隨著各式金融商品與服務的推陳出新，在金融消費者與金融業者之間，常會因資訊、財力、專業能力等方面的不對稱，屢屢傳出金融消費糾紛。依金融消費者保護法（下稱金保法）而成立的「財團法人金融消費評議中心」（下稱評議中心），即是以第三方公正的角色與機制，協助有效解決金融紛爭、保障金融消費者權益，自成立三年多以來，評議案件紛爭實際解決率超過五成，已發揮具體的成效。



金融消費評議中心主任委員兼總經理張冠群

建立爭端 解決機制

雖然金融消費者與業者，都不希望彼此交易出現金融消費爭議，但103年評議中心仍收到四千多件各類申訴案件。像在銀行和證券方面，最常出現的就是業

務招攬爭議；例如銀行或證券商在銷售投資型或衍生性等金融商品時，部分業務員並未將商品的風險、性質等內容完整如實地告知消費者，導致金融消費爭議的發生。

評議中心評議委員會主任委員兼總經理張冠群更指出，在受理案件中有近九成是保險類爭議，除了業務招攬糾紛外，大部分爭議是來自理賠爭議，例如各種醫療險承保範圍和殘廢等級認定或意外事故原因的認定等。「很多爭議協商，並非是被保險人或受益人能夠自行判斷或舉證；這時如果提出申訴，評議中心也會視客觀情況或徵詢專業顧問意見來釐清，做出最合適的評議決定。」

例如曾有申訴人遭保險公司以相同癌症疾病於數年間持續接受診查，且未在要保書上據實告知而解除契約；但經評議中心調查後，發現申訴人過去所患病症早於五年之前治癒，後續亦無發現任何癌症疾病，也未違反要保書上「過去五年曾患有癌症」之告知事項，因此判定保險公司解除合約並不合法，而保險公司也接受評議決定。

減少金融消費爭議

發生金融消費爭議的起因，也有不少是來自消費者對商品的不了解。因此張冠群特別呼籲消費者在購



「聰明理財3部曲·金融消費不NG」2015金融消費者宣導講座於北、中、南三地共計舉辦9場講座活動，場場爆滿，廣受消費者歡迎。



買金融商品時，一定要謹慎並充分理解商品內容，詳加審閱業者提供的資料或向業者詢問；業者也有義務以消費者能夠理解的方式來說明，以及確實做到「KYC」（Know Your Customer）及適合度評估，確認消費者是否購買適合商品，以減少金融消費糾紛。

另外，透過評議中心的機制與決定，還能促成金融商品與服務的品質提升；例如因業務招攬過程發生問題而導致爭議時，金融業者針對常見爭議類型就應該加強銷售人員的教育訓練與銷售流程。再者，保險契約為定型化契約，消費者僅能被動接受，若因條款解釋有所疑義，評議中心就可依保險法及金保法等相關法令規定，做出有利於被保險人的解釋。

以精神病患的日間住院為例，在舊式保單條款中保險公司多認定不理賠，但近來於法院判決及評議中心的見解，都認為日間住院仍符合住院定義，因此判定保險公司仍應理賠，後來更促成住院醫療保險單示範條款的修訂，並規定業者如果日間住院並不理賠的話，就一定要明確在條款中列舉，使保險契約更為明確。

迅速、有效、成本低

為協助消費者爭取應有的金融消費權益，並達到「公平合理」原則，目前申請金融消費評議的流程，是由消費者先行向金融業者提出申訴，或由評議中心協助向業者反應後，若在30天內金融業者並未回覆，或是消費者對業者回覆不滿意時，自收到回覆起算60天內，就可向評議中心申請評議。

「爭端如能早期解決，效率也會更好。」張冠群強調案件在正式進入評議流程時會先「試行調處」，若消費者及業者提出彼此都能接受的方案，爭議就能圓滿解決；這也是評議中心致力推動的方向之一，以103年為例，就有近五成的調處成功率。要是無法調處成功，就會繼續進入評議階段，先由3位預審委員提出預審意見，再由22位專家學者及公

正人士組成的評議委員會，經充分討論後作出最後的評議決定。

消費者申請金融消費評議，不僅不需要收費，同時，依金保法規定要在收案後三個月內做出結論、最多延長二個月，也就是在五個月內就一定要結案；而評議決定在一定額度下，金融業者就必須接受，消費者也可將評議決定書送至法院申請核可，並與民事確定判決具備同等效力，發揮金融消費評議制度迅速、有效、成本低廉的效果。

提升消費與評議品質

此外，消費者如要向評議中心申訴，可以郵寄或臨櫃申請等方式辦理，評議中心並設有0800-789-885免費服務電話。另外，評議中心規劃與學校法律服務社團合作，讓前來申訴的消費者獲得更多諮詢協助。同時各機關團體還能向評議中心申請參訪或由講師前往宣導，評議中心也持續透過講座、媒體宣傳等管道，加強民眾正確的金融消費觀念，達到「事前預防」勝於「事後解決」的目的。

評議中心已連續第三年舉辦的金融消費者宣導講座，今（104）年共在臺北、新北、臺中、高雄等地巡迴9場，並邀集理財專家與評議中心講師以淺顯易懂的方式和案例分享，讓消費者更深入了解購買保險、基金等金融商品時的注意事項，以及在金融消費者保護法中的「廣告真實義務」、「KYC適合度分析」、「充分說明及揭露義務」等重要機制，進而懂得如何保障自我權益、避免糾紛。

張冠群表示，經由金融消費爭議的處理，評議中心已累積許多案例與經驗；而透過案件的統計和分析，就可找出各種案件類型、常見爭議等，除了可用來設計教育宣導的內容，提升民眾金融消費的知識，還能適時公開、供各界檢驗參考，或整理出通案的處理原則，促進爭端解決的效率，增進申訴案件的處理與評議品質，也將是評議中心未來的重要工作。