

財團法人金融消費評議中心

108 年度工作計畫

一、計畫名稱：108 年度營運目標及營運計畫

建立專業、公正之金融消費爭議處理機制，公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，保障金融消費者之權益。有效結合本中心及金融周邊單位之資源，辦理對金融消費者及金融服務業之教育宣導，協助一般大眾建立正確之金融消費知識，及時導正金融服務業從業人員之觀念及態度，事前預防金融消費爭議。

二、計畫重點

(一) 計畫內容：

依循金融消費者保護法及其相關子法訂定之調處及評議程序，積極、有效協助金融消費者向金融服務業爭取合法權益，並就實際發掘之實務上問題，反饋予主管機關及金融服務業，作為政策擬定、商品制定及客戶服務之參考依據，同時加強對社會大眾宣導正確之金融消費知識，以維護自身權益、減少糾紛之產生。計畫重點如次：

- 1、提供金融消費者單一窗口諮詢服務。
- 2、輔導金融消費者依金融消費者保護法提出申訴，並協調金融服務業妥適處理。
- 3、就申訴及申請評議案件協助當事人解決紛爭。
- 4、控管評議案件依法定期限完成評議決定或結案。
- 5、就評議案件進行類型化整理，編製評議案例宣導教材，並編製相關出版品。

- 6、舉辦教育宣導講座、座談會及研討會。
- 7、參與國際金融組織活動，進行交流並提昇國際能見度。
- 8、健全內部管理。
- 9、提出業務政策性建議及移請查處。
- 10、配合辦理主管機關指示辦理事項。

(二) 執行期間：108 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

(三) 執行方式：

1、提供金融消費者單一窗口諮詢服務

- (1) 提供 0800 免付費電話暨 1998 專線之諮詢服務。
- (2) 提供消費者親臨櫃檯或書面來函之諮詢服務。
- (3) 協助金融消費者主張權益，並輔導填寫本中心申訴及評議相關書件。
- (4) 強化並擴大金融消費諮詢服務範圍。

2、輔導金融消費者依金融消費者保護法提出申訴，並協調金融服務業妥適處理

- (1) 設置電話客服及專責人員，輔導金融消費者依金融消費者保護法向金融服務業提出申訴，並就向本中心提出之申訴案件，於 3 個工作日內移交金融服務業處理。
- (2) 追蹤控管申訴案件之處理進度，提升申訴相關作業之效率及品質，以督促金融服務業於 30 日內回覆處理結果。

3、就申訴及申請評議案件協助當事人解決紛爭

- (1) 本中心為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，爭議處理程序分為申訴、調處及評議三個階段，以建立金融消費者利用金融消費評議制度解決爭端之觀念，達成保護金融消費者權益之目標。

- (2) 配合本中心收費機制之定期檢視與修正，提昇金融服務業提供調處方案與到場調處之誘因，促成紛爭於前階段即可圓滿解決。
- (3) 強化調處，除申請人表明不同意調處或顯無調處必要者外，要求調處人員應積極以調處方式解決紛爭，並採行評議委員主持調處及辦理異地調處，以提高調處成功率，擴大對金融消費者之服務。
- (4) 導入帳戶管理員之概念(Account Officer)，要求評議案件承辦人除辦理評議案件之審查準備事宜外，亦應參與調處程序，協助調處之成立。
- (5) 加強評議決定書寄出後對雙方當事人之追蹤及說明，積極促成評議成立以令紛爭終局解決。

4、控管評議案件依法定期限完成評議決定或結案

- (1) 控管案件承辦進度，促使爭議案件自受理評議申請之日起 3 個月內作成評議決定或結案。
- (2) 若遇特殊情況未能於 3 個月內作成評議決定或結案，控管延長期限不超過 2 個月，並適時通知當事人。

5、就評議案件進行類型化整理，編製評議案例宣導教材，並編製相關出版品

- (1) 適時進行案例分析及檢討，定期進行類型化整理，作為調處人員及評議委員評議案件時之參考；並透過案例分析檢視現行法令及監理措施，以達就源預防爭議發生之效果。
- (2) 篩選示範案例，進行去識別化編製，作為金融消費者保護宣導之教材。

(3) 編製年報、評議案例彙編或金融消費者保護相關出版
品。

(4) 提供去識別化評議決定書公開查詢之服務。

6、舉辦教育宣導講座、座談會及研討會

(1) 辦理一定場次對社會大眾之宣導講座，建立民眾正確
之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，以預防
金融消費爭議之發生：

以金融消費者於購買金融商品或服務時常見之錯誤觀
念或銷售陷阱為議題規劃宣導活動，協助民眾建立正確
的金融消費習慣，並瞭解金融消費爭議發生成因及處理
途徑，以保護自身的金融消費權益。包括：校園講座、
全國消費者保護官金融消費爭議案例研討會、金融消費
者宣導講座(包含與中央各級單位、各縣市政府、消費
者服務中心、金融周邊單位、社區組織團體合作辦理之
宣導講座；含至本中心參訪；與公會、金融周邊單位等
聯合主辦之座談會)。

(2) 舉辦一定場次對金融服務業之各種專題研討會、訓練
課程或座談會，以提升金融服務業服務品質，減少糾紛
發生：

透過案例、專題研討、(包含與公會、金融周邊單位合
作辦理之座談會)及訓練課程等活動，協助金融服務業
瞭解爭議發生原因，藉以修正其作業模式，預防及減少
糾紛發生，並提昇金融服務品質。

(3) 結合媒體宣導消費者保護觀念與知識：

利用媒體管道傳遞正確金融知識及概念，並且推廣本中

心業務及活動訊息。例如：報章雜誌(如財經類報章雜誌)、網路整合行銷(如關鍵字廣告、廣告聯播網)、廣播、影像媒體(如 YouTube)、本中心網站及金管會臉書等。

(4) 加強宣導活動參與人數及提升宣導滿意品質：

對宣導活動進行滿意度調查，訂定滿意度調查指標(如主題、講師等事項)，以達參與宣導之整體滿意度 86% 為目標；並設定參與宣導人數目標計 10,000 人以上。

7、參與國際金融組織活動，進行交流並提昇國際能見度

參與國際金融服務評議機構組織(INFO)及國際金融教育組織(INFE)等組織舉辦之研討會及活動，分享本中心於金融消費者保護之努力經驗與各國交流，提昇國際能見度，並藉由與各國評議相關組織合作、聯繫與協調吸取國際經驗。

8、健全內部管理

(1) 加強內部管理效能。辦理網站暨重要資訊系統安全弱點檢測，及網站滲透測試作業、電子郵件社交工程攻擊演練，強化資訊作業之安全性、辦理 ISMS 有效性量測，評估本中心導入 ISMS 建置後之執行情形；召開資訊安全及個資管理會議，對個人資料保護制度執行狀況進行作業監督、矯正措施執行或制度成效審查，以持續改善個人資料保護與管理；提升收、支預算達成率；並依內部控制制度所定各項業務項目，辦理內部稽核查核作業。

(2) 加強員工專業知識暨實務經驗之教育訓練，提升員工

專業素養。持續辦理中心同仁年度教育訓練，並落實執行訓用合一，以厚植同仁業務職能：

甲、安排學者專家對本中心員工講授相關金融及法學專業知識及實務經驗，提升人員之專業素養，藉以提高本中心之服務品質及專業信賴。

乙、安排民事事件協商、調處或仲裁技巧之專家至本中心上課，提供承辦同仁調處技巧。

丙、依據業務發展需要，遴選同仁參加國內、外專業機構辦理之銀行、保險、證券實務領域及業務相關之專業訓練進修課程或研討會。

丁、規劃新進人員之教育訓練。

(3) 強化基金運用收益。積極向金融機構爭取優於台灣銀行大額存款之平均利率，並彈性調整存款期限與配置，增加基金運用管道以提升基金運用收益。

9、提出業務政策性建議及移請查處

(1) 向主管機關提出業務政策性建議報告：就過去業務觀察，或就處理個案予以類型化進行分析，向主管機關提出政策性建議報告。

(2) 就金融服務業重大違規案件移請查處：評議委員會於審理評議案件時，發現金融業者涉有重大違規而有移送之必要者，移請主管機關查處，以發揮輔助金融監理之功能。

10、配合辦理主管機關指示辦理事項

(1) 定期揭露爭議案件統計報表：於每季結束後二個月內辦理申訴案件暨申請評議案件統計資料對外揭露。

- (2) 配合保險監理機關需求，協助辦理「保險申訴綜合評分值」相關事宜：將本中心辦理「保險申訴綜合評分值」相關作業標準化。
- (3) 依主管機關指示協助辦理民眾與財團法人汽車交通事故特別補償基金（以下簡稱特補基金）間強制汽車責任保險爭議案件之調處事宜：將本中心辦理民眾與特補基金間強制汽車責任保險爭議案件之處理程序標準化。
- (4) 依主管機關指示協助辦理複雜性高風險衍生性金融商品爭議事件之調處事宜：協助申請人與銀行間因複雜性高風險衍生性金融商品所生爭議事件之調處（當年度如有受理案件，列入績效評核表表外事項）。
- (5) 持續更新金融消費爭議數位儀表板：就金融消費爭議常見爭議類型、發生地區及消費者性別等統計資料，建置數位監測儀表板於本中心公開資訊揭露專區以視覺化圖表呈現，並配合爭議案件統計揭露持續更新。