

財團法人金融消費評議中心

109 年度工作計畫

一、計畫名稱：109 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、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。
- 2、就申訴及申請評議案件協助當事人解決紛爭。
- 3、控管評議案件依法定期限完成評議決定或結案。
- 4、舉辦教育宣導活動、提供金融消費者單一窗口諮詢服務、參與國際事務。
- 5、健全內部管理。

6、配合辦理主管機關指示辦理事項。

(二) 執行期間：109 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

(三) 執行方式：

1、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。

2、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。

3、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。

4、舉辦教育宣導活動、提供金融消費者單一窗口諮詢服務、參與國際事務

(1)辦理對社會大眾之宣導活動，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、金融消費者宣導活動。另配合主管機關金融消費者督導會報指示，製作樂齡理財指引，辦理對樂齡者之教育宣導活動，並規劃樂齡種子講師培訓，避免樂齡者遭受金融剝削，加強保護其金融消費權益。

(2)舉辦對金融服務業之研討會、座談會、自行辦理公平待客相關課程或受邀擔任本項課程講師等活動，以提升金融服

務業服務品質，減少糾紛發生：

透過研討會、座談會、自行辦理公平待客相關課程或受邀擔任本項課程講師等活動，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，並提升金融服務品質。

(3)結合媒體宣導消費者保護觀念與知識：

利用各式媒體管道、平台進行推廣，藉由故事將正確金融知識及理念，傳遞至金融消費者，並協助金融消費者建立正確金融消費行為。

(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，並設定參與宣導人數目標。

(5)提供金融消費者於發生任何與金融消費爭議、法令等相關問題，能於前端協助過濾、釐清爭議及提供可行之解決方案：

甲、提供 0800 免付費電話暨 1998 專線之諮詢服務。

乙、提供消費者親臨櫃檯或書面來函之諮詢服務。

丙、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。

丁、強化及擴大金融消費諮詢服務地區範圍。

(6)由參與相關國際會議之人員於出國報告中提出當年度與會議題有關之建議，經本中心內部參採或提供予主管機關作為監理措施之用：

參與國際金融服務評議機構組織(INFO)、國際金融教育組織(INFE)等舉辦之會議或相關活動，分享我國在金融消費

者保護之經驗，並與其他會員國進行交流，提昇國際能見度，並藉由參與會議或活動之機會，與各國評議相關組織合作、聯繫，以吸取國際經驗。

5、健全內部管理

(1)加強資安與個資維護管理：

甲、辦理網站暨重要資訊系統安全弱點檢測，及資通安全健診作業、電子郵件社交工程攻擊演練，強化資訊作業之安全性。

乙、辦理 ISMS 有效性量測，評估本中心導入 ISMS 建置後之執行情形。

丙、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。

(2)辦理內部稽核查核作業：

依本中心內部控制及稽核制度實施要點，定期辦理內部稽核查核作業，俾確保各重要業務項目之作業符合相關法令及規章之要求。

(3)提升預算達成率：

確實按年度預算編估之收入、支出金額進行分配，並定期追蹤管控各項預算執行情形，以提升收、支預算達成率。

(4)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。持續辦理本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（含委外客服人員）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。

6、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)配合主管機關監理需求，協助辦理「金融服務業公平待客原則評核機制」及「保險申訴綜合評分值」相關事宜：

將本中心辦理「金融服務業公平待客原則評核機制」及「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處理非屬金融消費爭議事件之專案爭議處理事宜：

協助辦理民眾與特補基金間強制汽車責任險爭議案件、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或處理金融科技創新實驗申請人與參與者因金融商品或服務所生民事爭議之評議案件等非屬金融消費爭議事件之專案爭議處理。

(4)辦理其他有助達成金融消費者保護法目的之事項：

主動辦理有助於達成金融消費者保護法立法目的，或配合

辦理主管機關重要指示事項，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展。