

# 財團法人金融消費評議中心

## 107年度工作報告

### 一、提供金融消費者相關諮詢服務

為有效及時解決金融消費者所遭遇之問題，本中心提供金融消費者臨櫃、電話、書面等諮詢及申訴服務。107年度諮詢服務答覆滿意度達95.88%；107年度辦理諮詢人員教育訓練5場次，提升人員相關專業素養，同時與具備法律諮詢專業之單位合作（北部大專院校如政治大學、東吳大學合作「金融消費爭議免費法律諮詢服務計畫」），提供消費者法律諮詢服務，充份確保能迅速而有效提供金融消費者相關諮詢服務。

### 二、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

本中心設置電話客服及專責人員，協助消費者將申訴爭議儘速移交金融服務業處理。並針對金融服務業配置固定窗口，以強化溝通管道，俾利協調金融服務業儘速處理金融消費者所提出之申訴。107年度總計收受5,670件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1日內移交4,784件、2至3日移交885件，合計3個工作日內完成移交比率達99.98%。為了解金融消費者對本中心申訴業務服務是否滿意，透過本中心申訴之案件進行電話滿意度調查，107年度分別於6月28日、12月14日完成2次滿意度調查，申訴案件滿意程度之綜合調查結果，平均達93%以上受訪者給予「非常滿意」及「滿意」之評價，顯示本中心已發揮迅速而有效解決爭議事件之目的，避免爭議問題之漫延及擴大。

### 三、就申請評議案件協助當事人解決紛爭

針對當事人有和解意願或有和解可能之申請評議案件積極介入調處，促進雙方當事人有達成共識之機會，減少爭議案件進入實質評議決定程序，協助當事人儘早解決爭議並兼顧當事人之程序利益與實體利益。本中心107年度共計結案1,825件，撤回371件，調處

成立 237 件、送評議委員會覆核（不受理）257 件、作成評議決定 960 件，其中評議成立 109 件。107 年度紛爭解決之評議案件佔當年度結案之評議案件比率為 45.73%  
〔(371+237+109)/(1,825-257)〕〔評議案件紛爭解決率=(撤回評議申請+調處成立+評議成立)/(已結評議案件-不受理案件)〕。

#### 四、控管評議案件依法定期限完成評議決定或結案

對於當事人無法達成共識之爭議案件，透過專業評議委員及諮詢顧問之審查及意見提供，提供當事人作為解決紛爭之參考依據，並由金融服務業事前就一定額度以下之評議決定簽署同意書。依「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」第十八條規定，評議決定應自受理評議申請之日起三個月內為之，本中心 107 年度已結案申請評議案件件數 1,825 件，其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 1,798 件，佔 107 年已結案件數之比率達 98.52%，實質確保金融消費者權益；縱評議決定逾一定額度，金融服務業無接受之義務，亦可將評議決定供作其他管道協調、審理之參考，免除當事人或相關機關(構)整理資料及釐清法律關係之繁瑣程序。

#### 五、就評議案件進行類型化整理，編製評議案例宣導教材；並編製年報與相關出版品，評議決定書公開查詢

為正面提升金融消費者之金融專業知識，減少金融消費者爭議之產生，促使本中心就爭議案件能維持一致性審核標準，本中心於年度內逐季就前一季經評議委員會作成之評議決定書，去識別化並完成類型化整理，定期選編案例編製對外宣導教材。107 年 6 月完成編製本中心年報、於 107 年 12 月編製金融消費者保護相關出版品，供外界參考，並持續提供評議決定書公開查詢之服務。同時透過各種專題研討會或座談會之舉辦，向金融服務業從業人員宣導上揭案例之正確觀念，有效提升金融服務業之服務品質及滿意度。

#### 六、舉辦教育宣導講座、座談會及研討會

透過金融消費基本常識、法規、爭議案例及相關問答之彙整及宣導，提升金融消費者自我保障之意識及能力，積極從根源減少金融消費爭議之產生。

107 年度本中心針對金融消費者辦理 36 場校園講座及參訪，合計參加人數 1,317 人；另辦理金融消費者宣導講座 63 場，其中包含政府機關合作辦理 20 場、金融消費者宣導講座 5 場、與法務部合作辦理調解業務研習會 11 場、社區合作辦理講座 8 場、金融知識 A+巡迴講座列車 11 場及其他機關團體等 8 場，合計參加人數 7,376 人。

於媒體宣導業務上，透過平面媒體、電子媒體、高鐵車站、影廳廣告及本中心網站等，共計 5 種以上不同且多元媒體管道上進行宣導露出。

107 年度金融消費爭議案例研討會 7 場、本中心自行開立及參與金融服務業者等單位舉辦之訓練課程 39 場、其他研討會 1 場，共計辦理 47 場，合計參加人數 4,947 人。

107 年度辦理宣導活動場次合計達 146 場，實際參與宣導人數累計 13,640 人(其中參與校園講座者 1,317 人、參與宣導講座及案例研討會者 12,323 人)。總共發出 9,816 份問卷，有效問卷回收 8,023 份，回收率為 82%。有效問卷中，對於「本中心辦理宣導之主題規劃」之問項，有 7,626 份填具非常滿意或滿意，滿意度為 95%；另對「本中心辦理宣導整體滿意度」之問項，有 7,623 份填具非常滿意或滿意，滿意度為 95%。二者平均後，總體滿意度為 95%。

#### 七、參與國際金融組織活動，進行交流並提升國際能見度

為參加國際金融組織並參與舉辦之各項活動，本中心 107 年度持續參加 INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) 國際組織為正式會員。另 107 年度本中心參與國際型研討會及活動計 4 場，分別為赴法國巴黎參與國際金融教育組織(INFE)舉辦OECD全球高階會議；赴愛爾蘭都柏林參與國際金融服務評議機構組織(INFO)之 2018 年年會；赴俄羅斯莫斯科參與經濟合

作暨發展組織(OECD)舉辦之全球會議；赴巴西里約參與國際保險法學會(AIDA)舉辦之 2018 年第 15 屆世界大會。增進本中心與國際上類似機構之交流，提升國際能見度，藉以作為本中心建立及調整相關機制、流程之參考依據，使我國金融消費者保護機制能與其他先進國家並駕齊驅。

#### 八、健全內部管理

為加強內部管理效能，107 年度分季使用弱點掃描工具，針對網站及重要資訊系統辦理弱點檢測及完成修補、完成電子郵件社交工程攻擊演練及辦理資訊安全管理制度(ISMS)有效性量測，舉辦資安、個資保護教育訓練與宣導，辦理個人資料保護管理制度自我評估，並持續檢討修正各項規章，107 年度修正會計制度、資安暨個資組織程序書等並公告實施。為健全本中心內部控制制度，107 年度持續辦理內部稽核查核。

為提升本中心相關承辦人員之專業素養及能力，建立專業形象，本中心 107 年度自辦之教育訓練共計 17 場次，並依實際業務需要派員參加外部機構舉辦之專業訓練課程，強化金融消費者及金融服務業之信賴，迅速有效協助當事人解決紛爭，並有效協助評議委員整理爭議案件之法律關係及爭點，提升評議委員審查案件之效率及品質。

強化基金運用績效，將捐助創立基金與賡續捐助基金存放金融機構，採定存保管與投資臺灣 50ETF 等方式之利息收入與配息收入，爭取較優惠利率及強化管理，提高基金運用收益。本中心 107 年度預算編列財務收入為 7,500,000 元，年度決算基金財務收入為新台幣 12,289,964 元，達成率 163.87%。

#### 九、提出業務政策性建議及移請查處

107 年共計向主管機關提出 5 項政策性建議、4 件金融服務業重大違規案件移請主管機關查處。

#### 十、配合辦理主管機關指示辦理事項

(一) 定期函報業務及預算執行情形：107 年度計辦理 4 次向主管

機關函報業務及預算執行情形。

- (二) 定期揭露爭議案件統計報表：107 年度共計辦理 4 次爭議案件統計資料對外揭露。
- (三) 為助於達成金保法目的，107 年度民眾與特補基金強制車險爭議已結案件(含106年受理案件)共計 11 件，其中 3 個月內作成調處建議書之件數為 11 件，比率達 100%。
- (四) 定期辦理保險申訴綜合評分值：已於 107 年 3 月 27 日行文保險局，完成辦理 106 年下半年保險申訴綜合評分值統計資料作業；另於 107 年 9 月 21 日行文保險局，完成辦理 107 年上半年保險申訴綜合評分值統計資料作業。
- (五) 受託處理複雜性高風險衍生性金融商品暨類似商品爭議事件之調處事宜：本中心於 105 年 4 月 15 日起開始受理「複雜性高風險衍生性金融商品」爭議事件調處事宜；自 106 年 6 月 12 日起開始受理有關「非屬複雜性高風險衍生性金融商品而特性類似之衍生性商品」爭議事件調處事宜，積極協助申請人調處複雜性高風險衍生性金融商品暨類似商品爭議事件。對於專業投資人之自然人、總資產逾新臺幣 5,000 萬元之法人及銀行國際金融業務分行之臺資客戶與銀行間有關複雜性高風險衍生性金融商品暨類似商品爭議案件，使其仍得於傳統民事訴訟外增設其他紛爭解決管道，有效達成保護投資人之目的。
- (六) 持續更新金融消費爭議數位儀表板：107 年持續配合 106 年第 4 季及 107 年第 1、2、3 季申訴案件及申請評議案件統計資料之對外揭露，逐季更新本中心官網之金融消費爭議數位儀表板。
- (七) 整合民眾陳情與申訴案件專線，提供單一服務窗口：本中心自 107 年 4 月 1 日起整合主管機關 1998 及 0800-869899 客服專線，協助金融消費者釐清服務需求，依金融消費者來電屬申訴、陳情、檢舉或法令解釋等業務，予以線上回覆或轉接相關業務單位；若為金融消費爭議案件，則提供諮詢或協助轉金

融服務業申訴，有效提供單一服務窗口及優化服務品質。自107年4月1日至12月31日止，累計有25,675通進線數，其中有11,474通屬1998之進線數，餘14,201通為0800-789885及0800-869899之進線總數，總應答率達95%。民眾來電經本中心提供諮詢答覆、協助轉送金融服務業申訴、及說明並協助轉送相關權責單位處理者約佔總應答電話數之92.5%。

- (八) 研議基金餘絀運用機制並提出具體修法建議：為使本中心之收費制度更臻合理，落實量出為入之精神及確實反映本中心依金融消費者保護法辦理之業務支出所需成本，積極研議相關機制並完成修正條文案草案，並經主管機關參採於107年10月16日以金管法字第10701176560號令修正發布，本中心於107年度即依修正後規定計算收費總額。
- (九) 為處理「金融科技發展與創新實驗條例」所生民事爭議案件之相關因應措施：「金融科技發展與創新實驗條例」（下稱創新實驗條例）及其授權子法於107年4月30日施行，本中心為依創新實驗條例第24條第1項前段規定處理創新實驗條例所生民事爭議案件，已訂定「處理金融科技發展與創新實驗爭議案件作業要點」及「金融科技發展與創新實驗爭議案件評議程序流程圖」，並配合修正相關資訊系統。
- (十) 辦理評議委員參與調處程序，提高調處專業度與公信力：自107年3月起，本中心就部分重大或較具爭議之案件，委由評議委員直接擔任調處主持人進行調處程序，透過評議委員於調處程序中直接面對當事人並聽取雙方陳述意見，可強化當事人對調處程序之信任，提升評議中心調處建議之專業度及公信力，俾促進金融消費紛爭之解決。
- (十一) 強化金融消費者服務，開辦異地諮詢業務：自107年7月起，由本中心同仁南下提供駐點服務，提供中南部金融消費者適當之金融消費諮詢、申訴及評議程序等有效資訊，希望藉此

服務項目，給予廣大的中南部消費者更能深度了解本中心成立功能與金融消費者保護法立法目的。另，異地諮詢除提供民眾現場諮詢服務外，亦積極與當地宣導活動合作，如當地縣府定期舉辦各單位、各鄉鎮人員、消保志工或消費者等宣導活動，藉由異地諮詢與當地宣導活動結合，兩者相輔相成、擴大效益。

(十二) 強化金融消費者服務，開辦異地調處業務：自 107 年 3 月起，於台中及高雄二地假中央存款保險公司中區及南區辦事處，每月安排各一天，針對較為複雜之案件，而申請人宥於自身因素無法至本中心參與調處程序者，由本中心調處及評議人員前往主持異地調處會議，便利無法至本中心之中南部金融消費者就近參與調處程序，強化評議中心服務金融消費者之機能，落實金融消費者權益保護之政策目標。