

財團法人金融消費評議中心

108 年度工作報告

一、提供金融消費者單一窗口諮詢服務

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、書面等諮詢服務。108 年度諮詢服務滿意度達 97%；108 年度辦理諮詢人員教育訓練共計 129 小時，有效提升人員相關專業素養；為強化對中南部金融消費者之諮詢服務，108 年度繼續辦理「異地諮詢服務」，除維持雲林縣駐點諮詢服務外，1 月起擴大台中市、高雄市政府消費者服務中心合作，7 月起再增加桃園市政府駐點，共計 4 地縣、市政府駐點提供異地諮詢服務，定期由本中心同仁南下駐點提供諮詢服務，讓民眾直接感受現場之諮詢服務，協助消費者保護己身的權益，提供中南部消費者適當之金融消費諮詢、申訴及評議程序申請流程等有效資訊。

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。108 年度總計收受 8,796 件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1 日內移交 7,903 件、2 至 3 日移交 892 件，合計 3 個工作日內完成移交比率達 99.99%。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，108 年度分別於 5 月 28 日、12 月 2 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 92.8%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、就申訴及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 108 年度共計結案 2,252 件，撤回 538 件，調處成立 249 件、送評議委員會覆核（不受理）283 件、作成評議決定 1,182 件，其中評議成立 118 件。108 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 45.96% $[(538+249+118)/(2,252-283)]$ [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 108 年度已結案申請評議案件件數 2,252 件，其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 2,177 件，佔 108 年已結案件數之比率達 96.67%，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，並編製相關出版

品

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，每半年完成選編案例編製對外宣導教材，並持續提供評議決定書公開查詢之服務，以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。

108 年度本中心針對校園學生辦理 37 場講座，合計參加人數 1,536 人；另辦理金融消費者宣導講座 63 場，其中包含政府機關宣導 14 場、各縣市調解委員宣導 14 場、社區組織團體宣導 18 場、大型宣導講座 6 場、全民金融知識 A+巡迴講座 10 場及樂齡種子教師培訓 1 場，合計參加人數 6,332 人。

108 年度針對金融服務業辦理研討會 9 場、講師派員 3 場，共計辦理 12 場，合計參加人數 1,709 人；公平待客原則相關訓練課程及講師派員 60 場，合計參加人數達 6,307 人，以提升金融服務業員工對金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，增進金融消費者對於金融服務業之信心。

於媒體宣導業務上，透過電視專訪、報章雜誌、金管會臉書、網路新興媒體及廣播等，共計 5 種以上不同且多元媒體管道進行宣導露出。

108 年度辦理宣導活動場次合計達 172 場，實際參與宣導人數累計 15,884 人(其中校園講座 1,536 人、金融消費者宣導講座 6,332 人、金融服務業宣導 8,016 人)。總共發出 13,315 份問卷，有效問卷回收 11,662 份，回收率為 88%。有效問卷中，對於「本中心辦理宣導之主題規劃」之問項，有 11,179 份填具非常滿意或滿意，滿意度為 96%；另對「本中心辦理宣導整體滿意度」之問項，有 11,179 份填具非常滿意或滿意，滿意度為 96%。二者平均後，總體滿意度為 96%。

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 108 年度持續參加 INFO (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes) 各項活動。另 108 年度本中心參與國際會議及參訪共計 4 場，分別為赴南非及尼泊爾參與國際金融教育組織(INFE)舉辦 OECD 全球高階會議；赴南非參與國際金融服務評議機構組織(INFO)之 2019 年年會；赴美國華盛頓地區參訪消費者金融保護局 CFPB。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，108 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網站滲透測試完成修補、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，辦理資訊安全暨個人資料保護管理自我評估，並持續檢討修正各項規章，108 年度訂定本中心誠信經營規範、

資訊安全管理程序書等並公告實施。為健全本中心內部控制制度，108 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 108 年度自辦之教育訓練共計 15 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 108 年度預算編列財務收入為 10,600,000 元，年度決算基金財務收入為 12,681,641 元，達成率 119.64%。

九、提出業務政策性建議及移請查處

108 年共計向主管機關提出 5 項政策性建議、2 件金融服務業疑有違反法令之情形移請主管機關查處。

十、配合辦理主管機關指示辦理事項

(一) 定期揭露爭議案件統計報表：108 年度共計辦理 4 次爭議案件統計資料對外揭露。

(二) 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：已於 108 年 3 月 18 日行文保險局，完成辦理 107 年下半年保險申訴綜合評分值統計資料作業；另於 108 年 9 月 16 日行文保險局，完成辦理 108 年上半年保險申訴綜合評分值統計資料作業。

(三) 為助於達成金保法目的，108 年度辦理民眾與特補基金強制車險爭

議已結案件(含 107 年受理案件)共計 12 件，其中 3 個月內作成調處建議書之件數為 12 件，比率達 100%。

(四) 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 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。108 年複雜性高風險衍生性金融商品爭議事件提報評議委員會進入實體審查並結案之件數計 12 件。

(五) 持續更新金融消費爭議數位儀表板：108 年持續配合 107 年第 4 季及 108 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。

(六) 處理「金融科技發展與創新實驗條例」所生民事爭議案件：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」，俾因應並配合修正相關資訊系統。108 年尚無受理金融科技創新實驗爭議案件。

(七) 協助辦理金融服務業公平待客原則有關「金融消費爭議情形」評核相關事宜：於 108 年 3 月 14 日將 108 年度公平待客原則評核機制「金融消費爭議情形」評分試算結果函報主管機關；另於 108

年 8 月 23 日提供 108 年度公平待客原則評核標準之相關修正建議，後經主管機關參採函知金融服務業配合辦理。

- (八) 配合本中心與司法院及臺灣臺北地方法院(下稱臺北地院)試辦轉介金融消費爭議案件之需要，研擬相關配套措施：第一階段自 108 年 6 月 12 日開始試辦與臺北地院合作金融消費爭議案件轉介措施，開啟本中心與司法院推動 ADR 訴訟外解決紛爭機制之連結，未來將持續辦理。第二階段為本中心與司法院及臺北地院合作，對於兩造當事人於審判中合意停止訴訟者，移送本中心進行評議程序，以協助金融消費者處理相關爭議，除使民眾了解本中心功能外，並可強化訴訟外紛爭解決機制之功能。