

財團法人金融消費評議中心

110 年度工作計畫

一、計畫名稱：110 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：

依循金保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. 確保申訴及申請評議案件之處理效率，符合法定處理時效。
2. 協助申訴及申請評議案件當事人解決紛爭。
3. 提升申訴及申請評議案件處理之滿意度。
4. 舉辦教育宣導活動、提供諮詢服務、參與國際事務。
5. 健全內部管理。
6. 其他事項。

(二) 執行期間：110 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

(三) 執行方式：

1. 確保申訴及申請評議案件之處理效率，符合法定處理時效

(1) 設置電話客服及專責人員，輔導金融消費者依金保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) 管控評議申請案件承辦進度，促使爭議案件均能依法定期限自受理評議申請之日起3個月內作成評議決定或結案；若遇特殊情況未能於3個月內作成評議決定或結案，亦控管其延長期限不超過2個月，並適時通知當事人。

2. 協助申訴及申請評議案件當事人解決紛爭

(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) 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，提升金融服務業提供調處方案與到場調處之誘因，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。

(3) 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。

(4) 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. 提升申訴及申請評議案件處理之滿意度

申訴及申請評議案件結案後，分別向金融消費者進行滿意度調查，藉以瞭解金融消費者對於本中心申訴處理作業及調處、評議程序作業之滿意程度，作為本中心辦理申訴、調處及評議等作業程序之參考。

4. 舉辦教育宣導活動、提供諮詢服務、參與國際事務

(1) 辦理對社會大眾之宣導活動(含實體及數位宣導)，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及知識，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；另為避免樂齡者遭受金融剝削，加強保護其金融消費權益及提升自我保護意識，以樂齡生活好聰明為主軸規劃宣導活動。宣導活動包括校園講座、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、樂齡宣導活動、數位宣導等。

(2) 辦理對金融服務業之研討會、公平待客相關課程或受邀擔任本項課程講師等活動(含實體及數位宣導)，以提升金融服務業服務品質，減少糾紛發生：

透過辦理研討會、公平待客相關課程或受邀擔任本項課程講師等活動(含實體及數位宣導)，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，藉由宣導圖文、影片及故事將正確金融知識及觀念，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)完成宣導人數目標及提升宣導滿意品質：

對宣導活動進行滿意度調查及完成參與宣導人數（含實際參與人數及數位宣導觀看人數）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，致力於爭議前端消弭紛爭，持續促進整體金融消費爭議機制功能：

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、服務中南部民眾，持續辦理異地諮詢，提供金融消費者現場諮詢服務。

戊、對臨櫃諮詢之樂齡者提供關懷宣導，並提供宣導摺頁，協助樂齡者瞭解正確金融消費行為，避免受到金融剝削。

(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，以及蒐集或翻譯與金融消費爭議或金融教育相關之國際資訊：

藉由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，提升國際能見度，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。此外，亦可藉由翻譯金融相關之國外新聞、研究報告、政策指引等文獻，即時獲取國際金融新訊。

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、網站滲透測試作業，及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：

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. 其他事項

(1)配合主管機關監理需求，協助辦理相關評核事宜：

配合主管機關訂定金融服務業執行公平待客原則評核表中有關「金融消費爭議情形」之評核標準，提供當年度受評業者之評核試算結果，供主管機關辦理評核作業。

(2)辦理其他有助於達成金保法目的之措施：

甲、依主管機關指示，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。

乙、主動辦理有助於達成金保法立法目的，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。