

財團法人金融消費評議中心

109 年度工作報告

一、輔導金融消費者依金保法提出申訴，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，協助金融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提出之申訴。109 年度總計收受 10,426 件申訴案件，收受之申訴案件移交天數，1 日內移交 8,819 件、2 至 3 日移交 1,607 件，合計 3 個工作日內完成移交比率達 100%。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，109 年度分別於 5 月 12 日、11 月 16 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 93.55% 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。

二、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 109 年度共計結案 2,856 件，撤回 570 件，調處成立 374 件、送評議委員會覆核（不受理）335 件、作成評議決定 1,577 件，其中評議成立 126 件。109 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 42.44% $\left[\frac{(570+374+126)}{(2,856-335)} \right]$ $\left[\text{評議案件紛爭解決率} = \frac{(\text{撤回評議申請} + \text{調處成立} + \text{評議成立})}{(\text{已結評議案件} - \text{不受理案件})} \right]$ 。

三、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 109 年度已結案申請評議案件件數 2,856 件，其中 3 個月內作成評議決定或結案之件數為 2,711 件，佔 109 年已結案件數之比率達 94.92%，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。

四、舉辦教育宣導講座、提供金融消費者諮詢服務、參與國際事務

透過金融知識、法規、爭議案例及注意事項之宣導，提升金融消費者自我保護之意識及能力，積極從根源減少金融消費爭議之產生。

109 年度本中心針對校園學生辦理 33 場講座，合計參加人數 1,272 人；辦理金融消費者宣導講座 64 場，其中包含政府機關宣導 13 場、各縣市調解委員宣導 6 場、社區團體宣導 15 場、樂齡大學及樂齡學習中心宣導 15 場、全民金融知識 A+巡迴講座列車 14 場、樂齡種子教師培訓 1 場，合計參加人數 4,367 人。另因應疫情影響，本中心製作 8 支「微學習數位課程」進行線上宣導，搭配線上抽獎活動、媒體廣宣、推播及臉書貼文等方式，提高民眾參與意願及宣導效益，合計觀看人次計 13,574 人。

109 年度針對金融服務業辦理研討會 7 場，以及應金融周邊單位邀請派員宣導 11 場，共計辦理 18 場，合計參加人數 1,502 人；辦理公平待客原則相關訓練課程及講師派員 63 場，合計參加人數達 6,776 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。另為提供金融服務業多元宣導管道，本中心亦製作數位課程，計有約 170 家業者申請觀看，統計已回覆觀看人次計 44,871 人。

109 年度實體宣導活動及講座(包含金融消費者及金融服務業宣導)共計辦理 178 場，實際參與宣導人數合計 13,917 人次，總共發出 11,837 份問卷，經統計回收問卷，整體宣導滿意度為 96%。

在媒體宣導業務部份，本中心分別以露出樂齡宣導短片(透過戶外媒體及網路媒體宣導)、刊登平面媒體廣告(透過報章雜誌宣導正確理財及防範金融剝削觀念)、推廣微學習數位課程(透過報章雜誌、Yahoo 及 Google、財經網站、Line、FB 粉絲團及 YouTube 等推廣)、刊登捷運月台燈箱廣告(宣導金融消費注意事項)、FB 粉絲團透過線上聊天機器人闖關活動及貼文(宣導金融消費與樂齡理財注意事項)、電視專訪等多元媒體進行宣導，觸及人次共計 14,890,092 人。

本中心自 107 年整合主管機關申訴專線及本中心 0800 免付費服務專線，成立「1998 金融服務專線」單一窗口，受理金融消費者諮詢、電話申訴等業務，又為提供大臺北以外地區之民眾可利用本中心服務，109 年度於臺中、臺南、高雄及桃園等地辦理異地諮詢，每月固定派員至該地縣市政府消費者服務中心辦理駐點服務。此外，本中心與司法院合作金融消費爭議案件轉介事宜，為發揮合作轉介成效，每月派員至臺北地方法院訴訟輔導科駐點，提供民眾金融消費爭議相關諮詢服務。

本中心 109 年度編列國外差旅費擬參加國際金融評議組(International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, INFO)及國際金融教育組織(International Network of Financial Education, INFE)舉辦之相關會議，惟 109 年全球受新冠肺炎疫情影響，

前述國際組織均未舉辦實體會議，故本中心 109 年未派員出國參與會議，亦未安排參訪其他國家之類似機構，致未執行相關國外差旅費預算。雖受新冠肺炎疫情影響，本中心 109 年未派員出國參加會議或交流，惟本中心目前參與 2 個國際組織（INFE 及 INFO）有提供線上會議供會員國參加，本中心仍積極參與，分別於 109 年 6 月 25 日參與 OECD/INFE「全球金融素養調查報告」線上會議及 109 年 9 月 30 日參與「INFO 2020」線上會議。本中心與其他國家或國際組織間之交流，係視全球新冠肺炎疫情發展之變化，依舉辦會議之國家或組織之通知，以適當方式積極與會。

五、健全內部管理

為加強資訊安全管理，109 年度分季使用弱點掃描工具針對網站與重要資訊系統辦理弱點檢測，及依法規要求辦理資安健診，並依檢測與健診結果進行修補；辦理電子郵件社交工程攻擊演練、舉辦資安及個資保護教育訓練與宣導，強化人員資安與個資保護意識；辦理資訊安全管理制度（ISMS）有效性量測，並召開資安暨個資管理審查會議，審查各項資安暨個資管理事項，俾持續檢討改善及維護資訊安全管理制度。為健全本中心內部控制制度，109 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 109 年度自辦之教育訓練共計 14 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 109 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 10,876,045 元，達成率 102.60%。

六、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：109 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 109 年 3 月 23 日行文保險局，完成辦理 108 年下半年保險申訴綜合評分值統計資料作業；另依 109 年 8 月 10 日保險局函，業停止辦理「保險業申訴綜合評分值」之核對及公布事宜。
- (三) 為助於達成金保法目的，109 年度辦理民眾與特補基金強制車險爭議已結案件(含 108 年受理案件)共計 10 件；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 6 件。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。
- (四) 持續更新金融消費爭議數位儀表板：109 年持續配合 108 年第 4 季及 109 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。
- (五) 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 109 年 3 月 25 日將 109 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。

- (六) 本中心自 108 年 6 月起與臺灣臺北地方法院（以下稱臺北地院）合作試辦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，司法院及臺北地院自 109 年起，推動審判中之金融消費爭議案件由訴訟當事人合意停止訴訟，移付本中心進行評議之程序，並自 109 年 1 月開始實施，除實施前有 1 件由士林地院轉介外，迄今收受 3 件由臺北地院轉介案件，有助達成金保法目的。
- (七) 為辦理「高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險」，立法院於 107 年 6 月 20 日公布「高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險條例」（以下稱學保條例），並自 109 年 8 月 1 日施行。而就辦理學生保險所生爭議之調處程序，學保條例第 21 條則授權由中央主管機關定之。中央主管機關依此授權遂於 108 年 5 月 27 日發布學保爭議處理辦法，並自 109 年 8 月 1 日施行。就本中心辦理學保爭議事件之調處事務及服務費之收取，本中心爰訂定「辦理高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議案件作業要點」及「辦理高級中等以下學校學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議案件調處程序流程圖」，並經 109 年 12 月董事及監察人會議通過，有助於達成金保法目的。