

2016

金融消費評議中心

業務執行說明會

105年8月23日



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

2016

金融消費評議中心

業務執行說明會

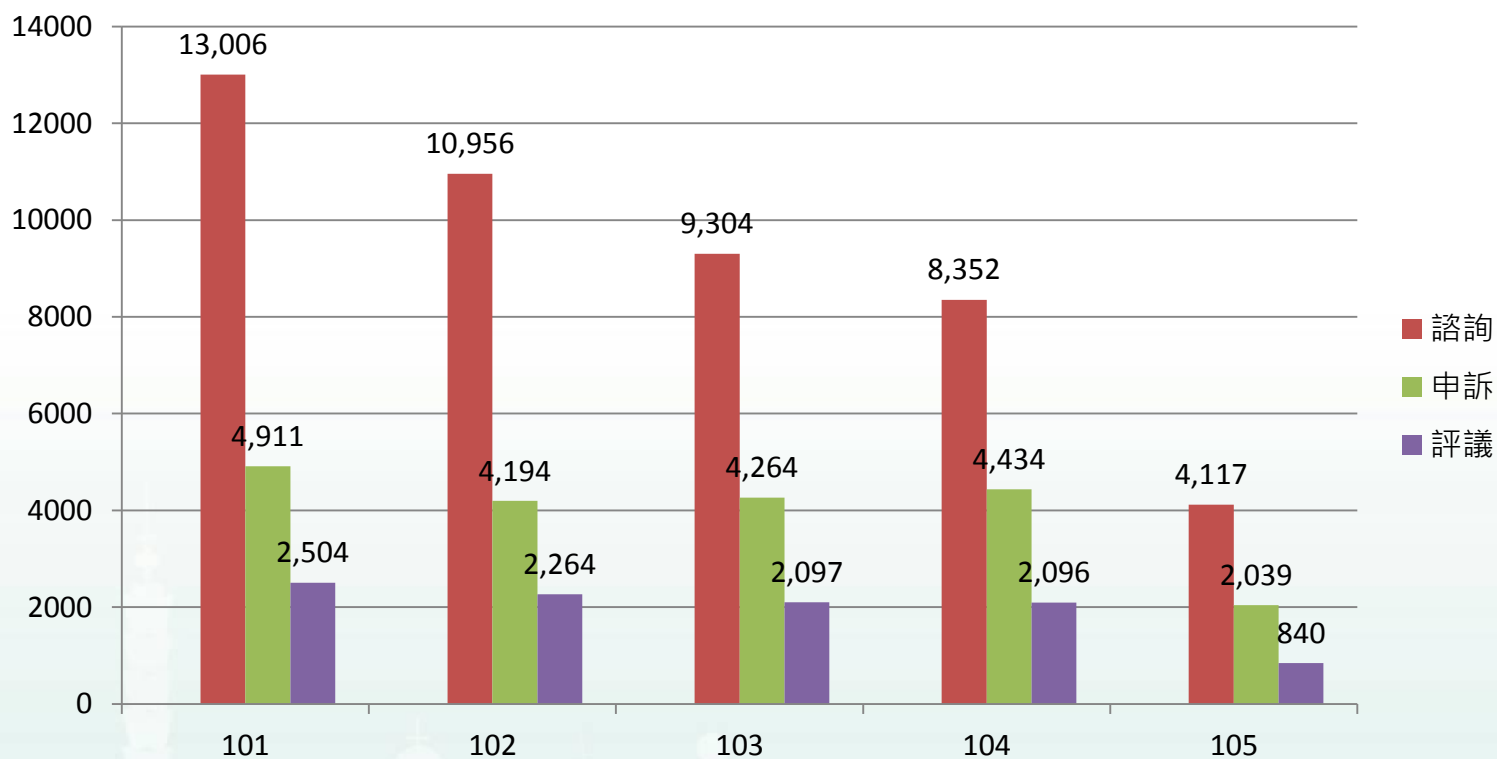


財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

➤ 案件辦理績效



歷年案件受理數字



註、105年案件統計區間為1/1-06/30

歷年評議案件處理情形

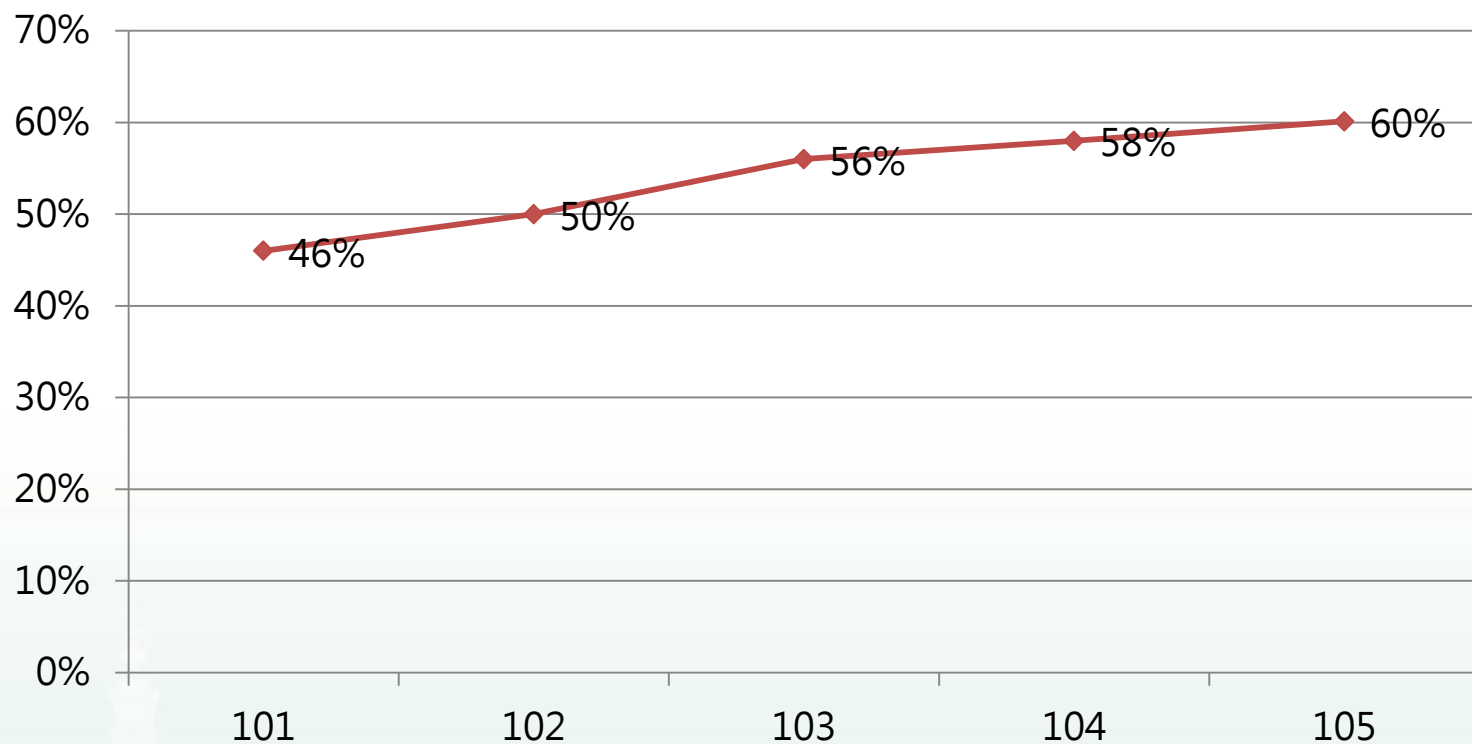
結案 年度	評議受理 結案件數 A (註2)	撤回評議申請		調處 成立 D	做成評議決定件數	
		和解 B	非和解 C		業者應賠付 E	業者無須賠付 F
101年	1,712	351	142	139	325	755
102年	2,474	439	185	503	305	1,042
103年	1,944	232	194	676	172	670
104年	1,909	300	183	541	193	692
105年 (註1)	693	98	83	194	60	258
小計	8,732 (註3)	1,420	787	2,053	1,055	3,417

註1、105年案件統計區間為1/1-06/30

註2、評議受理結案件數A=B+C+D+E+F

註3、8,732件結案數字內含700件不受理

申訴暨評議案件紛爭解決率



申訴圓滿解決 + 和解 + 調處成立 + 評議成立

註、105年案件統計區間為1/1-06/30

➤ 訴訟外紛爭決機制之優點

迅速

原則上，受理後90天
內就會作成評議決定
，可為金融消費者節
省更多時間

案件
處理

90
評議決

45.23
天



金融消費者保護
評議案件的時間
評議決定，也就是說
處理完畢！但若有較
案件，最多可以延長兩個月，但
一次。

進入司法
程序動輒
一年半載

訴訟
程序



曠日費時

評議
中心



所以遇到金融消費爭議時，
選擇評議中心比較符合經濟效益，
可以為金融消費者節省更多時間！

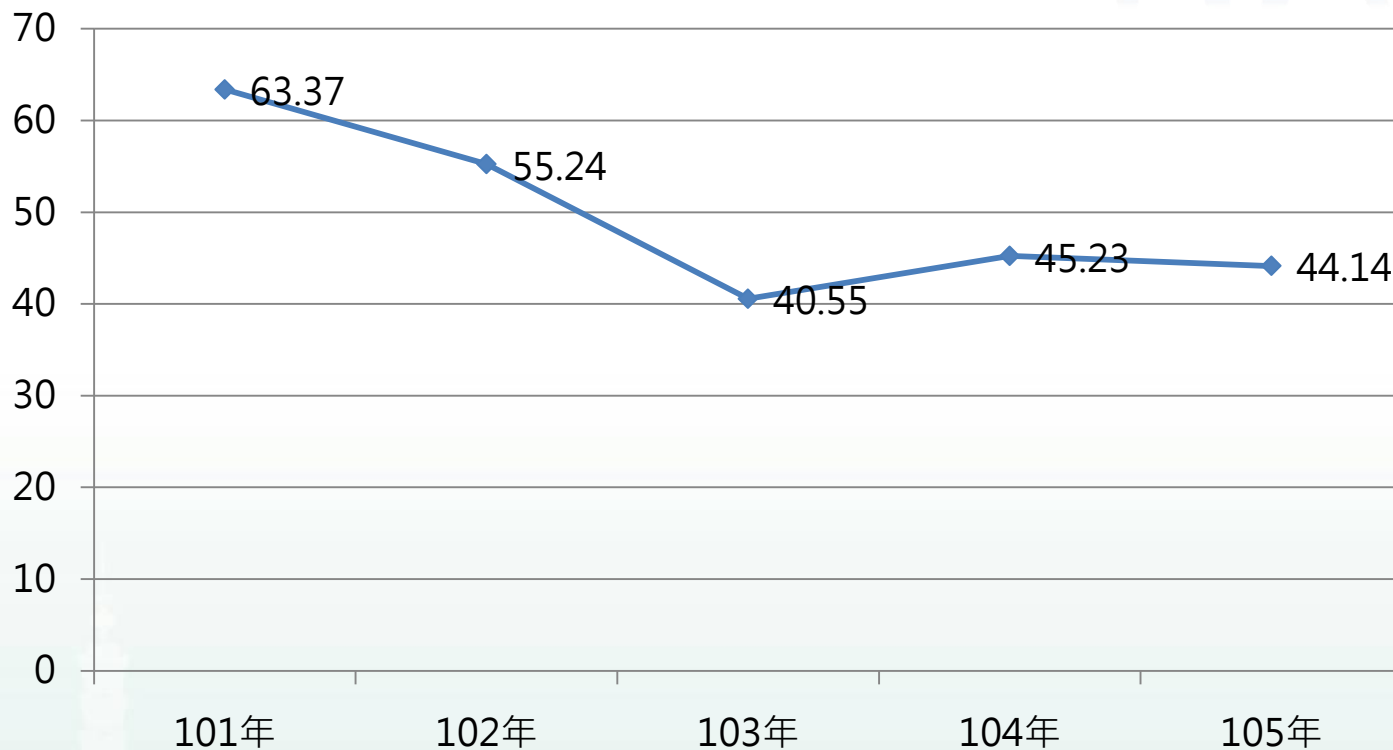
- ✓ 104年高等法院
民事庭平均結案
天數為186天。

註、為有相同比較基礎，45.23天為104年之平均結案天數

業務執行說明會

評議案件平均結案天數

50.42

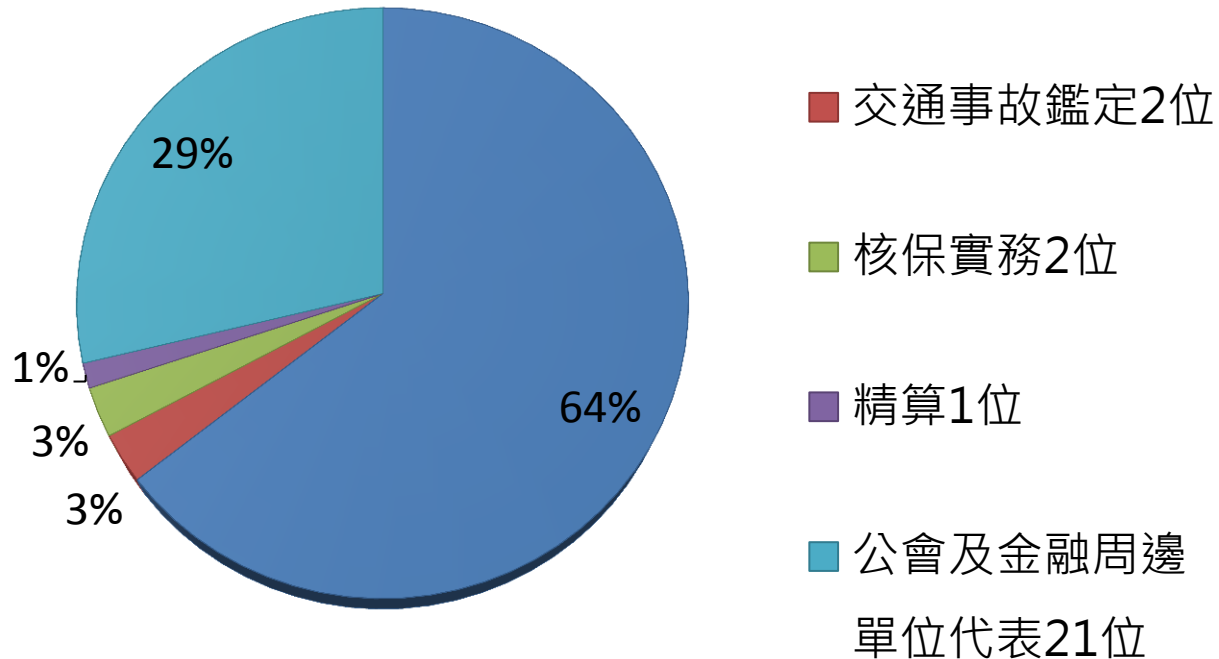


專業

擁有相關專業
實務經驗的學
家及公正人士
的評議委員會

評議中心可是依照銀行、保險、證券期貨業，由具備相關專業學養或實務經驗的學者、專家及公正人士所組成的評議委員會，並分業別處理爭議，同時，背後還有一群諮詢顧問（

第二屆聘任諮詢顧問：73位



評議委員 (共22位)

諮詢顧問



金融消費者申請評議免付費



- ✓ 若去法院訴訟，以請求保險金100萬為例，原告起訴時需先繳交**10,900**元裁判費。
- ✓ 台北地院民事案件平均每件民事案件訴訟費用為**7,296**元。

使用者付費!!!



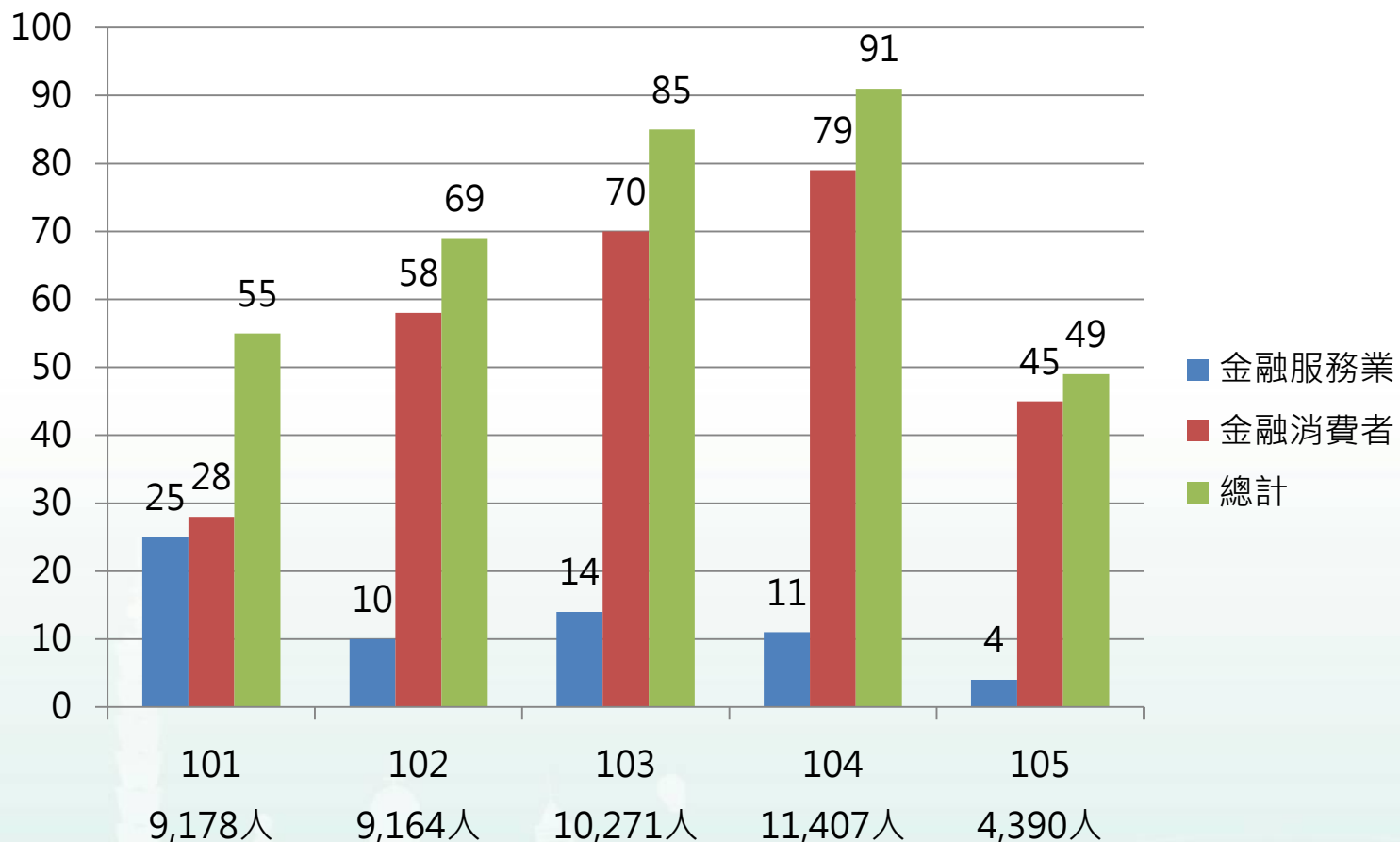
➤ 評議中心收費不只處理案件

✓自101年至105年已累計逾**4萬5千人次**

消費者及業者參與宣導活動、講座

✓所有宣導活動皆免費

教育宣導活動辦理



註、105年案件統計區間為1/1-06/30

2016

金融消費評議中心

業務執行說明會

評議決定可受公評



➤ 評議決定書查詢系統

105年7月1日正式上線

業務執行說明會

評議中心官網：<http://www.foi.org.tw>

查詢系統網址：<http://ods.foi.org.tw/>

評議申請 法規

常見問答 互動問答

最新消息 資訊揭露

活動 宣導
評議中心
教育宣導園地

評議中心

民眾如有金融諮詢服務，請於上班時間撥打「1998」。

1 2 3

評議決定書查詢系統

新聞稿 採購公告

TRF暨類似商品爭議調處專區

網站導覽

關於我們 教育宣導 評議申請 法規

財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

評議決定書查詢系統

財團法人金融消費評議中心 | [線上操作說明](#)

評議決定書查詢

評議類別	全部 ▾	每頁筆數	20 筆
評議決定	全部 ▾		
產業別	全部 ▾	請選擇 ▾	
爭議類型	請選擇 ▾		
評議字號	<input type="text"/> 年 評 ▾ 字 <input type="text"/> 號		
內容檢索	<input type="text"/>		關鍵字詞組合說明
	關鍵字詞半型組合符號：+表示 或、-表示 不含、&表示 且、()表示 組合。		
評議決定日期	民國 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 ~ <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日		

送出查詢

清除重填

評議決定書查詢

評議類別	評議決定書	每頁筆數	20 筆
評議決定	申請人主張有理由		
產業別	保險業	人壽保險	
爭議類型	請選擇		
評議字號	手術認定		
內容檢索	失能或豁免保費體況認定		
評議決定日期	必要性醫療		
	未收到保單或收據		
	未到期保費之返還		
	未經法定代理人同意		
	未經被保險人同意		
	未遵循服務規範		
	因果關係認定		
	年金/滿期金給付		
	投保時已患疾病或在妊娠中		
	事故發生原因認定		
	其他		
	承保範圍		
	拒保或加費承保爭議		
	保單紅利		
	保單借款		
	保費之交付		
	保費自動墊繳		
	契約效力爭議		
	契約撤銷		
	契約轉換		
	契約變更		
	要保人/被保險人非親簽		
	要保人或受益人變更		
	要保人非親簽		
	挪用保費		
	時效爭議		
	除外責任		

關鍵字組合同說明

、-表示 不含、&表示 且、()表示 組合。

年 月 日

送出查詢 清除重填

線上人次：4 瀏覽人次：3323

至104年間評議委員會所作成(或覆核)之評議(不受理)決定書，未來並將
料，均已將個人資料遮隱。
不符，以評議(不受理)決定書原本為準。
皆為評議中心版權所有，且受中華民國著作權法令及國際著作權公約的保障，
業用途。
禁止對本查詢系統所提供之資料以任何形式轉載、傳輸、傳播、散布、展示、
內容及其他方式對外公佈其內容或為其他足以侵害本中心權益之行為。
迎來信 (contact@foi.org.tw) 。

聲明 | 資訊安全政策 | 建議瀏覽器:1024 * 768解析度, IE9.0以上版本
(樓) 電話: 02-23161288 傳真: 02-23161299 免費服務專線: 0800-789885
© 2016 Financial Ombudsman Institution, Republic of China (Taiwan). All Rights Reserved.

可選擇依「評議主文」、「金融服務業別」、「爭議類型」等條件交叉查詢

或以關鍵字搜尋，例如：連動債

評議決定書查詢

評議類別	評議決定書 ▾	每頁筆數	20 筆
評議決定	請選擇 ▾		
產業別	銀行業 ▾ 本國銀行 ▾		
爭議類型	請選擇 ▾		
評議字號	<input type="text"/> 年 評 <input type="text"/> 字 <input type="text"/> 號		
內容檢索	<input type="text" value="連動債"/> ×	<input type="button" value="關鍵字詞組合說明"/>	
	關鍵字詞半型組合符號：+表示 或、-表示 不含、&表示 且、()表示 組合。		
評議決定日期	民國 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日 ~ <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日		
	<input type="button" value="送出查詢"/> <input type="button" value="清除重填"/>		

評議類別	評議決定書	每頁筆數	20 筆
評議決定	全部		
產業別	銀行業	本國銀行	
爭議類型	請選擇		
評議字號	年 評 字 號		
內容檢索	運動債	關鍵字詞組合說明	
評議決定日期	民國 年 月 日 ~ 年 月 日		

關鍵字詞半型組合符號：+表示 或、-表示 不含、&表示 且、()表示 組合。

送出查詢

清除重填

⚠ 查詢結果每次最多顯示100筆，目前查詢結果為184筆，請重新檢索，以縮小查詢範圍。

序號	評議類別	評議字號	評議決定日期	爭議類型
1.	評議決定書	104年評字第001083號	104.12.11	違反客戶辦理金融商品適合度爭議
<p>所申購之○○筆境外基金(除○○年○○月所申購之○○基金尚未贖回之外，其餘均已贖回)及○○年所申購之○○筆運動債(下稱系爭投資商品)，係在相對人不當推薦下所反覆購買超過申請人風險承受等級之商品(尤其自○○年至○○年間)，且歷次買賣操作，承辦理專僅告知年邁之申請人市場變化情形複雜難懂，要申請人放心相信其專業，並囑於文件蓋章以配合其作業。2.按金管會規定，銀行不得購買超.....</p>				
2.	評議決定書	104年評字第001633號	104.12.11	違反金融產品條件或風險說明爭議
<p>相關事證資料如下：(1)申請人於○○年○○月○○日成為本行特定金錢信託客戶。(2)申請人之投資風險屬性為積極型，系爭商品為保守型，故系爭商品符合申請人之投資風險屬性。(3)申請人申購系爭商品前，於本行另有投資過兩次基金，申請人亦自陳曾於○○銀行購買運動債。(4)申請人申購系爭商品之投資金額為新台幣○○元、申購手續費○○元、投資期間配息新台幣○○元。迄至○○年○○月○○日止，系.....</p>				
3.	評議決定書	104年評字第000715號	104.08.28	契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)
<p>-第1頁，共6頁-財團法人金融消費評議中心評議書【104年評字第000715號】申請人代理人○○○○○住○○縣○○市○○里○○路○○巷○○弄○○號住同上相對人○○○股份有限公司設○○市○○區○○路○○段○○號○○樓法定代理人○○○住同上上列當事人間關於運動債所生爭議事件，經本中心.....</p>				
4.	評議決定書	104年評字第000716號	104.08.28	契約非本人親簽爭議(含存款、投資、授信、信用卡、外匯等)
<p>-第1頁，共6頁-財團法人金融消費評議中心評議書【104年評字第000716號】申請人代理人○○○○○住○○縣○○市○○里○○路○○巷○○弄○○號住同上相對人○○○股份有限公司設○○市○○區○○路○○段○○號○○樓法定代理人○○○住同上上列當事人間關於運動債所生爭議事件，經本中心.....</p>				
5.	評議決定書	104年評字第000818號	104.08.28	違反金融產品條件或風險說明爭議

搜尋結果顯示於下方，可點選評議字號，即開啟該評議決定書之PDF檔(可下載或列印)

➤ 協助主管機關監管之重要功能

近來，就有關社會各界關切金融業者違規案件是否移送主管機關之議題，依金保法之定位，評議中心為爭議處理機構，並非金融監理機關，且金保法並未要求評議中心將違規案件移送主管機關。

然基於保護金融消費者立場，及依據金保法104年5月修訂之精神，評議中心已訂定相關內規，在發現金融業者涉有重大違規，而有移送主管機關之必要者予以移送，以發揮輔助金融監理之功能。

2016

金融消費評議中心

業務執行說明會



財團法人金融消費評議中心
Financial Ombudsman Institution

~END~

感謝您的蒞臨與指教

2016

金融消費評議中心

業務執行說明會

