

# 財團法人金融消費評議中心

## 114 年度工作計畫

### 一、計畫名稱：114 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、強化資安防護與個資保護。
- 6、其他有助於達成金融消費者保護之措施。

#### (二) 執行期間：114 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，並追蹤控管申訴案件之處理進度，提升申訴相關作業之效率及品質，以督促金融服務業於30日內回覆處理結果。
- (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。
- (3)配合本中心未來發展策略及落實數位轉型，觀察113年導入產險業線上申訴之成效及相關問題檢視並微調，以利持續逐步擴大至其他業別，以提升金融消費者爭議處理之便利性。

#### 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3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電話調處或到場調處之方式，協助當事人解決紛爭。
- (3)落實帳戶管理員之概念(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促進紛爭終局解決。

### 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及財產權益遭受侵害之發生：

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爭議為重點規劃宣導活動，並適時輔以時事或議題加強宣導，協助民眾建立正確的金融消費習慣及知識，提升防詐意識，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；為避免長者財產權益遭受侵害，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、樂齡宣導活動及數位宣導等。

(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、公平待客相關課程等活動（含實體及數位宣導），適時輔以相關時事或議題加強宣導，協助提昇金融從業人員遵法意識及金融消費者保護法令專業知識，並落實保護金融消費者權益。同時亦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：

利用各式媒體管道及平台進行推廣，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：

積極辦理各項宣導講座，達成宣導人數目標（含實際參與人數及數位宣導觀看人數），並對宣導活動進行滿意度調查，做為日後活動規劃及改進之參考。

(5)持續並強化與相關單位之聯繫及合作：

因應金融消費者保護、金融消費爭議、防範年長者財產權益遭受侵害等相關時事或議題，整理宣導觀念及重點，辦理宣導並持續與相關單位、組織或團體合作，運用多方資源，共同協力宣導，以擴大宣導效益，將宣導觀念廣泛觸及社會大眾。

(6)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

決方案及資訊：

甲、提供 0800 免付費電話暨 1998 專線以及線上智能客服之諮詢服務。

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、為服務中南部民眾，持續辦理定點諮詢，提供金融消費者現場諮詢服務。

戊、為擴大諮詢服務範圍及提供偏鄉地區資源，配合宣導活動及業務，提供行動諮詢服務。

己、對臨櫃諮詢之長者提供關懷宣導，並提供宣導摺頁，協助其瞭解正確金融消費行為，避免財產權益遭受侵害。

庚、維護並優化「智慧客服平台」服務，於線上就一般性申訴及評議程序問題，由智能客服系統協助回覆；本中心於 113 年度開設評議中心 line@官方帳號，將智能客服系統串接至 line 平台，使民眾得於 line 軟體中直接使用評議中心智能客服，提供數位化的諮詢管道及更便利的申訴指引服務，114 年度將持續校正智能客服問答內容，提升回應精準度。

(7)由參與相關國際會議(含線上會議)之人員於會議報告中提出當年度與會議題有關之建議；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（含線上會議）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及聯繫，以吸取國際經驗。此外，亦藉由蒐集及翻譯國際金融主管機關、評議或消費者保護等機關單位公布之資訊（例如年報、新聞稿或專題報告等），即時獲取國際金融新訊。

(8)參與國際經濟合作暨發展組織（OECD）中國際金融教育組織（INFE）之國際金融素養調查：

The OECD International Network on Financial Education 每三年會與世界各國合作進行一次國際金融素養調查；為瞭解我國國民金融素養程度並與其他國家相互比較，我國擬參加該組織於 2025/26 年度所進行之國際金融素養調查活動，並將調查結果報送 OECD。為確實瞭解並調查我國國民金融素養程度，將委由專業市調公司執行本案，依人口結構進行抽樣，提出至少 1,000 份有效調查樣本，調查結果除報送 OECD 參與評比外，亦將提交主管機關作為未來施政方向之參考。

5、強化資安防護與個資保護

(1)依規定訂定資通安全維護計畫、提出資通安全維護計畫實施情形，並訂定資通安全事件通報及應變機制，落實辦理資安事件之分級、通報、損害控制或復原作業、調查處理及檢討改善作業。

(2)落實資通安全責任等級分級辦法附表六「資通安全責任

等級 C 級之特定非公務機關應辦事項」，並擴大及深化辦理資安強化措施，例如提高資安稽核與弱點檢測頻率為每年一次；弱點檢測及滲透測試擴大至對外服務系統，不以法規要求之核心資通系統為限；要求資訊人員比照資安專責人員接受專業訓練及取得專業證照；參與金融機關(構)網際網路服務安全檢測，定期依檢測結果進行高風險項目確認及改善等。

(3)訂定「個人資料檔案安全維護作業程序書」及「當事人權利行使程序書」等內部規章，並定期辦理個資盤點、風險評鑑、個資保護認知教育宣導、個資稽核查核作業，將相關規定落實於各項涉及個資蒐集、處理或利用之業務執行，以善盡個資保護責任。

(4)委外事項涉及蒐集、處理或利用個資時，落實個資法施行細則第 8 條之監督事項及損害賠償責任，並與廠商訂定保密約定、確實監督委外廠商落實情形。

(5)召開資訊安全及個資管理審查會，對資訊安全及個人資料保護制度執行狀況進行作業監督、稽核矯正措施執行或制度成效審查，以持續改善資訊安全與個人資料之保護與管理。

#### 6、其他有助於達成金融消費者保護之措施

(1)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。

(2)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。

- (3)協助辦理民眾與特補基金間強制汽車責任險爭議案件（以下簡稱特補案件）、高級中等以下教育階段學生及教保服務機構幼兒團體保險爭議案件（以下簡稱學保案件）、農會漁會擔任保險人之農業保險爭議案件（以下簡稱農保案件）、申請人與銀行間因複雜性高風險衍生性金融商品交易爭議案件（以下簡稱複雜性高風險衍生性金融商品案件）、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爭議案件（以下簡稱金融創新案件）等非屬金融消費爭議事件之專案爭議處理。
- (4)因應金融消費爭議態樣繁多、金融商品日新月異，為能妥適處理新興金融商品衍生之金融消費爭議，適時辦理評議委員及內部人員有關新興金融商品之學習及訓練課程，提升其處理爭議之專業知能。
- (5)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。
- (6)訂定業務持續運作計畫，規劃遭遇天災、事變或其他重大事故致影響業務運作時，確保業務維持運作不中斷之方案，並配合政策及實際需要落實執行。