

財團法人金融消費評議中心
出國報告摘要

2016.01.18v.

出國期間	101 年 9 月 14 日至 101 年 9 月 21 日			
出國地區	丹麥哥本哈根			
出國類別	☒ 會議 ☐ 考察 ☐ 其他： 報告名稱： 參加國際金融服務評議機構組織 2012 年會 (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes 2012 Conference; INFO 2012)			
出國人員	姓名 1	官承儒	單位職稱	教育宣導企劃處副處長
	姓名 2	馬煥宣	單位職稱	教育宣導企劃處專員
	姓名 3	林瑋錚	單位職稱	董事長總經理秘書
內容摘要 (300-500 字)	國際金融服務評議機構組織(International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, 以下簡稱 INFO)係由英國、美國、加拿大、南非等 34 個國家共 51 個金融評議機構所組成之國際性組織。該組織自 2006 年起每年舉辦國際會議，提供各會員機構互相交流金融評議經驗之機會，並提供促進評議人員專業能力之實務訓練課程。 INFO 2012 年年會於丹麥哥本哈根(Copenhagen)舉行，共計來自全球 23 國共 31 個會員之金融服務評議機構、金融機構與主管機關(包含：美國通貨監理署 OCC、加拿大安大略省金融服務委員會、千里達金融服務評議辦公室、香港地區金融糾紛調解中心有限公司、馬來西亞金融調解局及本中心等)約 110 名代表參加。 本次年會自 9 月 17 日至 9 月 19 日，會議討論議題主要著重於：探討溝通互動在不同領域所面臨的挑戰、如何定義評議人的職責及服務範圍(是否包含教育消費者等)、如何妥善規劃媒體策略及評議人相關的準則(包含資源如何分享及有效地處理案件等)。 此外，在大會結束(19 日)前，由 INFO 國際組織主席 David Thomas 正式宣布明年年會(INFO 2013)將交由本中心主辦，並另外表示，經 INFO 委員會全體委員一致通過，邀請本中心何總經理聰賢擔任 INFO 委員會委員。另外，會議期間主席 David Thomas 及其他 INFO 國際組織相關成員邀請本中心與會同仁，一同進行			

	INFO 2013 台北年會初步的討論，並提供過去舉辦年會的經驗及建議分享。 本次本中心同仁藉出席 INFO 2012 年會的機會，向各國代表介紹台灣之美，積極讓各國出席代表支持我國承辦這項年會，評議中心估計將有超過 100 個會員國代表來台參加明年年會。
報告日期	101 年 12 月 25 日