

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	102 年 11 月 12 日至 102 年 11 月 16 日		
出國地區	香港		
出國類別	☐ 會議 ☒ 考察 ☐ 其他： 報告名稱： 香港投資者教育中心、金融糾紛調解中心及保險索償投訴局參訪報告		
出國人員	姓名 1	黃幼馨	單位職稱
	姓名 2	邱秀美	單位職稱
	姓名 3	許朕翔	單位職稱
內容摘要 (300-500 字)	2008 年雷曼兄弟連動債事件造成全球金融海嘯，香港政府隨即成立金融教育宣導及糾紛處理之專責機構。 在金融教育宣導方面，香港於 2012 年 11 月成立投資者教育中心（IEC），負責審視在金融理財教育方面之需求，並制定了為期三年（2013-2016）的策略計劃，使民眾可持續獲得全面、可靠及公正的金融理財教育資訊。 在金融糾紛處理方面，香港於 2011 年 11 月成立金融糾紛調解中心（FDRC），提供獨立的「先調解、後仲裁」程序協助民眾解決爭議，其精神理念為獨立、持平、便捷、有效及公開。該中心之受理案件於「調解」階段即獲得解決者高達八成，制度成功主要原因在於實施收費、限時制度，並強調空間設計、調解員培訓、前置作業等。 除金融糾紛調解中心外，保險索償投訴局（ICCB）亦為香港金融糾紛處理制度之一環。保險索償投訴局於 1990 年 2 月成立，負責處理個人保險商品之糾紛，其為香港保險業高度自律之展現，有賴於保險公司的配合推動，所有在香港從事個人保險業務之保險公司均須成為該局之會員，且須遵守該局委員會之裁決結果。 本次考察規劃至前述三機構參訪，並透過「教育宣導」、「財稅」、「紛爭解決機制」等面向瞭解香港金融教育宣導及金融糾紛處理之運作情形，以作為我國金融消費爭議評議制度之參考。		
報告日期	103 年 1 月 27 日		