

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 24 日至 102 年 11 月 30 日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |             |
| 出國地區                | 印度孟買、印度海德拉巴、印度新德里                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |             |
| 出國類別                | <input type="checkbox"/> 會議 <input checked="" type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 其他：<br>報告名稱：<br>102 年度印度央行、證券交易委員會、保險監理及發展局及中國信託銀行新德里分行參訪報告                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |     |             |
| 出國人員                | 姓名 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 陳榮義 | 單位職稱 評議處副組長 |
|                     | 姓名 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 吳為杰 | 單位職稱 評議處副組長 |
|                     | 姓名 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     | 單位職稱        |
| 內容摘要<br>(300-500 字) | <p>本次考察主要行程包括參訪印度儲備銀行(Reserve Bank of India, 簡稱 RBI, 即印度央行), 研討該行轄下所設之銀行業爭議評議機構針對金融消費爭議之處理流程、運作情形及交換心得, 主要接受訪問者為印度央行首席總經理 (Chief General Manager)Supriya Pattnaik 女士、總經理(General Manager)D.G. Kale 先生, 並訪問印度央行轄下之銀行業守則及標準委員會(Banking Codes and Standards Board of India)成員, 另亦參訪印度貨幣博物館 (RBI Monetary Museum)。印度證券交易委員會(Securities and Exchange Board of India, 簡稱 SEBI, 即印度證交會)係負責處理有關證券交易爭議之專責機構, 主要接受訪問者為投資者協助及教育辦公室(Office of Investor Assistance and Education)副總經理 (deputy General Manager)Chhavi M. Kapoor 女士及該單位成員。印度保險監理及發展局 (Insurance Regulatory and Development Authority, 簡稱 IRDA, 即印度保險局)則於其下設置保險評議委員 (Insurance Ombudsman), 負責處理消費者與保險業間之保險消費爭議(Insurance dispute), 主要接受訪問者係位於海德拉巴之保險評議委員 G.Rajeswara Rao 先生及其秘書 V. Bhaskar 先生。另外, 本次參訪對象亦包括金融服務業, 我國銀行業目前唯一於印度設置分行者為中國信託商業銀行(CTBC Bank), 因該行目前於印度首都新德里設有新德里分行(New Delhi Branch), 其主要業務仍以法人金融業務為主, 尚未經印度央行核准得辦理個人金融業務, 是於參訪該行得了解我國銀行業目前於印度拓展業務所面臨之挑戰及利</p> |     |             |

|      |                                                                                                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      | 基，以業者之角度瞭解印度央行及印度保險局現有爭議處理機制對業者之影響，及業者如何面對及因應外部之爭議處理機制，中國信託銀行的主要接受訪問者為印度執行長兼新德里分行經理黃蔚文先生及業務經理連大榮先生。 |
| 報告日期 | 103 年 4 月 17 日                                                                                      |