

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	105 年 5 月 7 日至 105 年 5 月 15 日			
出國地區	美國波士頓、加拿大多倫多			
出國類別	<input type="checkbox"/> 會議 <input checked="" type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 其他： 報告名稱： 美國波士頓大學金融、法律與政策中心、莫林金融法中心及加拿大財產保險評議機構、銀行及投資評議機構、安大略省證券監理委員會參訪報告			
出國人員	姓名 1	張冠群	單位職稱	評議主任委員兼總經理
	姓名 2	李志峰	單位職稱	評議委員
	姓名 3	朱珊慧	單位職稱	評議處評議組副組長
內容摘要 (300-500 字)	<p>美國在金融危機後，於 2010 年 Dodd-Frank Wall Street Reform and Consumer Protection Act 後成立金融消費者保護局（Consumer Financial Protection Bureau）之經驗，表示於金融監理機關多元之美國，金融消費者保護須有一整合性之機制，惟替代性爭端解決功能則由自律組織—FINRA 中下設之調處與仲裁功能為之，程序與台灣評議中心則有異同之處。另美國聯邦貨幣管制局（Office of Comptroller of Currencies）設有 Ombudsman 部門，Ombudsman 主管第二階段之消費者申訴，但其作成之決定，並非對消費者為民事補償，而係對金融業者是否違反告知義務、適合性原則或其他行政法規且情節重大者作成報告，由自己或移送其他有權機關為近一步行政強制措施，與台灣金融消費評議制度有異。</p> <p>我國金融消費者保護法第二十條有公平合理原則之規定，故公平合理原則乃是評議機構在處理案件時應考量之原則，亦為評議機構的一大特色。加拿大之相關法令或 GIO 及 OBSI 評議組織章程中，並未明文規定公平合理原則之發動要件，評議人若於個案中，認為適用契約或法令對於當事人並不公平時，即得發動公平合理原則作為其認定證據及評議之基礎，藉由公平合理原則以彌補或調和爭議個案中現行法令及實務運作之落差所導致之不公平或不合理之現象。配合評議中心官網建置之評議書查詢系統可資查詢評議書全文，期使金融消費者與金融服務業均能對評議委</p>			

	<p>員會運用公平合理原則以作成評議決定有更具體的認識與瞭解。</p> <p>對於金融紛爭案件處理中，有關金融機構之違反法令行為通報主管機構之問題，OSC 與 OBSI 亦正制訂標準作業程序，其方向為：針對重大違規（Significant violation）及系統性（Systemic）之違規進行主動通報，而非所有輕微之缺失一體通報，惟 OBSI 對於個案之資料仍負有保密之義務。</p>
報告日期	105 年 7 月 26 日