

**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                | 103 年 9 月 27 日至 103 年 10 月 4 日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |     |      |
| 出國地區                | 千里達                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |      |
| 出國類別                | <input checked="" type="checkbox"/> 會議 <input type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 其他：<br>報告名稱：<br>參加國際金融服務評議機構組織 2014 年會                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |     |      |
| 出國人員                | 姓名 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 莊永丞 | 單位職稱 |
|                     | 姓名 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 劉彥詮 | 單位職稱 |
|                     | 姓名 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 馬煥宣 | 單位職稱 |
| 內容摘要<br>(300-500 字) | <p>國際金融服務評議機構組織(International Network of Financial Services Ombudsman Schemes,以下簡稱 INFO)西元 2014 年年會於千里達(Trinidad)舉行，共計來自全球 36 國共 55 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 Financial Services Commission of Ontario、千里達金融服務評議辦公室 Office of The Financial Services Ombudsman、馬來西亞金融調解局 Financial Mediation Bureau 及本中心等)約 70 名代表參加。</p> <p>本次年會自 9 月 29 日至 10 月 1 日，有別於以往年會進行的模式，本次會議討論議題主要係強調加強會員之間的互動及意見交流，透過小組討論的自我檢視，進而探討未來可能影響金融服務產業發展之各項趨勢，以及 2016 年評議機構須面對及處理的重要領域，相關議題如中間媒介(intermediary)的減少、使用大數據產生的隱私權爭議、金融服務業與其他產業的界線逐漸模糊等。本次會議亦將如何適用公平合理原則、評議機構之人力管理資源及員工發展、資金來源等議題列入討論。值附一提者，本次年會本中心莊永丞評議主任委員兼總經理及馬煥宣專員受邀分別擔任部分會議場次主持人，顯見 INFO 各會員組織對本中心之肯定。</p> |     |      |
| 報告日期                | 103 年 12 月 29 日                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |      |