

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	104 年 9 月 12 日至 9 月 18 日			
出國地區	芬蘭赫爾辛基			
出國類別	<input checked="" type="checkbox"/> 會議 <input type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 其他： 報告名稱：參加國際金融服務評議機構組織 2015 年會 (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes 2015 Conference; INFO 2015)			
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	官承儒	單位職稱	教育宣導企劃處副處長
	姓名 3	劉彥詮	單位職稱	評議處副組長
內容摘要 (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)係由英國、美國、加拿大、南非等 36 個國家共 57 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。</p> <p>INFO 2015 年年會於芬蘭赫爾辛基(Helsinki)舉行，共計來自全球 33 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、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 80 名代表參加。</p> <p>本次年會自 9 月 13 日至 16 日，本次會議討論議題主要係強調“信任”，以加強會員之間的互動及意見交流，透過分組討論探討未來發展趨勢及評議機制處理等重要領域，並將跨境爭議、績效衡量、金融讀寫能力及危機處理等議題，列為本次會議的主軸，進行與會人員間的腦力激盪。</p> <p>本次年會值得一提的是，本中心張冠群主委受邀為會議講員並當選獲聘為新任委員會理事，為本次年會添加不少風采。</p>			
報告日期	104 年 11 月 17 日			