

## 金管會對處理連動債糾紛之說明（截至 98 年 6 月 30 日止）

目前民眾申訴金融消費爭議管道有逕向銀行、或向銀行公會「金融消費爭議案件單一申訴窗口」（即「諮詢及消費者服務中心」和「信用卡申訴專線」申訴）。對於單一申訴窗口未能妥善解決案件，銀行公會於 95 年設立金融消費爭議案件評議委員會進行評議，惟因受理案源有相當之門檻限制（例如限於消費金融案件，及受理賠償金額上限為 50 萬元等），以致於近年來許多金融爭議案件（包括財富管理、連動債等之爭議），缺乏客觀第三人予以評議處理，為減少社會資源浪費，有效解決金融消費爭議案件，金管會爰邀集銀行公會及投保中心研商並獲致以下結論，作為連動債糾紛之處理機制：

一、求償金額一百萬元以下之連動債糾紛案件由投保中心及銀行公會受理；求償金額一百萬元以上案件由金管會銀行局受理。

二、投保中心及銀行公會受理申訴案件後，將進行審核，審核通過將由銀行公會「金融消費爭議案件評議委員會」進行評議，該評議委員會成員原僅 7 人，銀行公會將擴增為 11 人，其成員包括金管會、消保會、消基會各推派 1 人，另 8 員由具金融、法律等專業學養，立場公正之人士中遴聘。金管會將督促銀行公會視需要增聘委員至 15 人，以加速評議案件之處理。

三、依據中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則第 17 條規定，評議結果免再送銀行公會理事會備查，評議結果如屬賠償一百萬元以內者，銀行應予遵守，又評議結果如經申訴人簽章同意，視同和解契約；評議結果如屬賠償一百萬元以上者，須經銀行及申訴人雙方同意，雙方受其拘束。

四、請注意，上揭銀行公會「金融消費爭議案件評議委員會」業於 98 年 6 月 30 日截止受理連動債新申請評議案件，有申訴需求民眾，請逕向銀行提出。