

【實務新知】

財團法人金融消費評議中心與 國際金融服務評議機構組織簡介



陳靜芳 (證期局 稽核)

壹、前言

我國「金融消費者保護法」業經立法院於 100 年 6 月 3 日三讀通過，並於同年 6 月 29 日由總統制定公布，其 6 項授權規定¹亦於 100 年 12 月 12 日公布，並配合本法（金融消費者保護法）於同年 12 月 30 日施行。自 101 年 1 月 2 日起，由行政院金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）之金管基金百分之百捐助設立、具財團法人性質的爭議處理機構「財團法人金融消費評議中心（以下簡稱「金融消費評議中心」）」已正式揭牌運作，提供金融消費者訴訟外之一公平合理、迅速有效並具金融專業之爭議處理機制，裨益提升金融消費者對市場之信心。爰此，金融消費者與金融服務業間因金融商品或服務所生之民事爭議，目前已均得依金融消費者保護法之規定向「金融消費評議中心」申請評議。

¹ 金融消費者保護法（本法）之 6 項授權規定為：「專業投資機構範圍及法人、自然人應符合一定財力或專業能力之條件（本法第 4 條第 2 項授權）」、「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法（本法第 8 條第 2 項授權）」、「金融服務業確保金融商品或服務適合金融消費者辦法（本法第 9 條第 2 項授權）」、「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法（本法第 10 條第 2 項授權）」、「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法（本法第 13 條第 5 項及第 14 條第 3 項授權，含費用收取及基金運用）」及「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法（本法第 18 條第 2 項、第 23 條第 1 項及第 24 條第 2 項第 9 款授權）」。

此外，「金融消費評議中心」亦於 101 年 2 月 24 日正式通過審核，成為「國際金融服務評議機構組織（International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, INFO Network）」之正會員，係第 50 位會員（第 32 個國家）。往後，「金融消費評議中心」將可藉由參與國際金融服務評議機構組織（INFO Network），來提升我國保護金融消費者之正面形象與國際能見度，並增進金融消費爭議處理之專業能力與國際經驗交流。

貳、財團法人金融消費評議中心（The Financial Ombudsman Institution, FOI）簡介

一、設立背景、組織型態及基金來源

（一）設立背景

2007 年因美國次級房貸風暴所引發之金融海嘯，及 2008 年雷曼兄弟連動債事件，導致在臺灣有許多投資人受害、血本無歸，受害人在群情激憤下組成自救會，乃至於在 2009 年上演受害人集體夜宿金管會前主委陳冲家所在地以示抗議之事件，暴露出我國當時既有的金融消費爭議處理機制並無法快速、有效地保障金融消費者。

我國自 2001 年制定「金融控股公司法」後，金融服務業者莫不積極朝向整併且高度化、集團化的經營形態，再加上數位時代下消費者對於時間之分秒必爭；對費用之錙銖必較，致使金融服務業亦全力朝向「一站購足（one-stop shopping）」的產業「百貨化」型態發展²。在這樣的產業高度整合的發展型態下，各金控集團下的子公司均想方設法利用各種機會從事交叉行銷，以提高集團的業務市占率。然而，當業者積極拓展事業版圖、賺取佣金利潤的同時，卻常忽略了誠實揭露商品之契約重要內容與風險，以及評估客戶風險承受度（Know Your Customer, KYC）及產品適合度（Know Your Product, KYP），導致金融消費爭議或投資糾紛屢見不鮮。

當發生金融消費爭議時，金融消費者可採取二種途徑解決消費爭議：第一種途徑是訴訟，即循司法救濟途徑。惟當金融商品及服務之型態日趨複雜，金融消費者與金融服務業者在財力、資訊及專業面上明顯出現不對等的現實情況（即俗稱之「小蝦米對抗大鯨魚」）下，若由金融消費者循司法途徑尋求救濟以解決金融消費

² Sheng-Chung Feng, (2006), The Legal Issues of Financial Service and Consumer Protection, 南台科技大學碩士論文，未出版。

或投資糾紛時，往往曠日費時，所耗費之成本亦不符經濟效益。

另一種解決金融消費爭議或投資糾紛之途徑為「訴訟外解決」途徑，如鄉鎮市調解及仲裁等方式。惟當時「訴訟外解決」方式並非針對金融消費爭議或投資糾紛所設計，多無法滿足金融消費爭議處理之專業需求。再者，可解決金融消費爭議或投資糾紛之訴訟外機制散見於各法規，處理程序及處理結果、效力均不一致，且多數無法律依據。舉例而言，當時各金融服務業之同業公會，如中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國證券商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國期貨業商業同業公會，及財團法人保險事業發展中心、財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心等，皆已有申訴、調處或評議之機制，惟除了財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心有「證券投資人及期貨交易人保護法」為依據外，餘皆缺乏法律依據³。此外，復因「投資」非屬我國「消費者保護法」定義下之採「最終消費說」之「消費」、投資人非屬「消費者保護法」所稱之「消費者」⁴，爰投資糾紛無消費者保護法之適用。爰此，方致令因金融服務業不當銷售行為而受損害的金融消費者得不到專業且有效率的調處或評議，乃致於出現激烈的抗爭行為。

職是之故，為了加強與落實對金融消費者權益的保障，快速、有效處理金融消費爭議，在各界共識之下，才有「金融消費者保護法」的立法。依據「金融消費者保護法」，當接受銀行、保險、證券、期貨及投信投顧等金融服務業提供之金融商品或服務的金融消費者，與金融服務業者發生民事爭議的時候，若渠等在向金融機構申訴，卻仍然不能得到滿意的回應時，可逕向「金融消費評議中心」申請評議。再者，依據金融消費者保護法第 13 條第 5 項及第 14 條第 3 項授權之「金融消費爭議處理機構設立及管理辦法（含費用收取及基金運用）」及第 18 條第 2 項、第 23 條第 1 項及第 24 條第 2 項第 9 款授權之「金融消費爭議處理機構評議委員資格條件聘任解任及評議程序辦法」等規定，授權金管會籌劃、設立財團法人性質之爭議處理機構—「金融消費評議中心（Financial Ombudsman Institution, FOI）」。

自此後，「金融消費評議中心」便肩負起保護我國金融消費者權益、促進金融市場健全發展之神聖使命。社會各界殷切期盼該中心得整合以往分立且無法律依據之各項機制，集中資源建立單一金融消費之專業申訴管道，達成該中心公平合理且迅速有效地處理金融消費爭議之組織宗旨。

³ 楊麗萍，2011，“建立單一金融消費爭議處理機制之法制研究”，政治大學碩士論文。

⁴ 行政院消費者保護委員會 93 年 10 月 13 日消保法字第 0930003053 號函令（http://www.cpc.gov.tw/knowledgebase_query/ShowFAQ.asp?ID=6060&Reload=ForTree&ECData=）

（二）組織型態及基金來源

「金融消費評議中心」之組織型態，在擘劃時即參考「財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心」與「財團法人保險事業發展中心」之組織形態，明定該中心為財團法人性質。

該中心之基金來源包括捐助之財產、向金融服務業收取之年費及服務費、基金之孳息及運用收益及其他受贈之收入等（金融消費者保護法第 14 條規定），而其捐助財產總額為新臺幣 10 億元，除民間捐助外，由政府分 5 年編列預算捐助，而「金融消費評議中心」設立時之捐助財產為新臺幣 2 億元。是以，若該中心未來無法得到民間捐助，「將成為政府百分之百捐助設立之財團法人，其預算書須送立法院審議」⁵。

二、金融消費爭議之處理程序架構

（一）申訴前置、試行調處及評議

當金融消費爭議發生、金融消費者在先向金融服務業提出申訴卻仍未獲得滿意之回覆，而向「金融消費評議中心」提出評議申請時，「金融消費評議中心」首先會請雙方當事人（亦即消費者及業者）來溝通，此過程為「試行調處」。若無法調處成功，則下一階段由具有專業性與公正性的評議委員，針對兩造的主張，進行「書面評議」。

上述之金融服務業係指銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經我國金管會公告之金融服務業。此外，評議書（「書面評議」）經金融消費者送法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人（即金融消費者與金融服務業者）就該事件不得再行起訴或依金融消費者保護法提出申訴、申請評議。

（二）處理時效

就處理的時效而言，金融消費者就金融消費爭議事件向金融服務業提出申訴，金融服務業者應於收到申訴之 30 日內為適當之處理並回覆。當金融消費者不接受處理結果或金融服務業逾上述 30 日而不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內（此即所謂「黃金 60 天」），向「金融消費評議中心」申請評議。至於書面評議，應自「金融消費評議中心」受理金融消費者評議申請之日起 3 個月內作成評議決定，惟必要時，得予延長，但以 1 次為限，最長不得逾 2

⁵ 楊麗萍（2011），〈金融消費者保護法簡介〉，期貨人，2011 第四季，頁 65~66。

個月。

(三) 「一定額度」

前開「書面評議」之結果，若是金融服務業應該賠付予金融消費者，且「投資型商品或服務」的賠付金額在新臺幣一百萬元以內；「非投資型商品或服務」的賠付金額在新臺幣十萬元以內，而金融消費者願意接受、金融服務業在事前曾以書面聲明在這個額度之內願意接受評議、承受賠付義務的話，此評議結果便成立，亦即此評議對金融服務業有拘束力，業者須承受賠付義務。

爰此，依據金融消費者保護法第 29 條第 2 項規定：「金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。」該「一定額度」對金融服務業之拘束力，正是金融消費者保護法下的金融消費爭議處理機制，與既有的其他訴訟外紛爭解決機制最大的不同。

(四) 運作原則

除了一定額度處理機制之創設，「金融消費評議中心」亦被賦予以「公平」、「公正」、「專業」來作為此機制運作之根本原則，力求公平、合理之金融秩序為組織目標，並不致於如輿論媒體所揣測此「金融消費評議中心」將一面倒地偏袒金融消費者⁶。

三、教育宣導及回饋機制

有關我國金融消費爭議的評議機制，係為「事後之處理程序」，而「事前之防止程序」，則有賴於導正金融消費者之理財觀念。是以，金融消費者保護法及金管會另賦予「金融消費評議中心」有關金融消費教育宣導之重責大任，宣導金融消費者以正確投資的觀念，因為惟有健康正確的投資觀念，才能真正降低金融消費爭議的發生。

此外，案件評議之回饋機制對於金融之審慎監理有其重要性，除可提供主管機關監理方向之參考外，亦可供作業者借鏡，檢討之用。因此，金管會亦督請「金融消費評議中心」建置「申訴暨評議案件管理系統」，俾利對案件建檔控管並充分了

⁶ <http://www.foi.org.tw/content/about-us/Chairman.html> 財團法人金融消費評議中心

解案件處理情形及時效，並有助於業者及金融消費者了解「金融消費評議中心」之業務情況。未來透過該中心之各項統計分析資料，可歸納出常發性之爭議類型，可回饋予主管機關為監理之參考，並可作為金融教育宣導方針、發揮預防效果。

四、組織架構

「金融消費評議中心」之董事長及總經理由金管會提請行政院核定，目前該中心之董事長為林國全教授，總經理為何聰賢先生。董事會係「金融消費評議中心」之最高決策中心，由董事長、董事及監察人共 9 人組成；董事及監察人之成員為各學者專家及主管機關（金管會）代表，名單如下：

職 稱	姓 名	現 職
董事長	林國全先生	政治大學法律系專任教授 (前金管會專任委員)
董事	王志誠先生	中正大學法律系專任教授
	陳業寧先生	臺灣大學財務金融系專任教授
	劉連煜先生	政治大學法律系專任教授
	劉宗榮先生	臺灣大學法律系兼任教授 東吳大學法律系專任教授
	黃明陽先生	實踐大學兼任助理教授
	彭金隆先生	政治大學風險管理及保險系專任助理教授
監察人	黃麗生女士	臺灣高等法院前法官兼庭長
	李滿治先生	金融監督管理委員會法律事務處處長

圖表來源：作者改編於「金融消費評議中心」【<http://www.foi.org.tw/content/about-us/organization/directors.html>】

五、主要業務及承辦方式

目前「金融消費評議中心」之主要業務係由下列「教育宣導企劃處」及「評議處」分別負責辦理：

(一) 教育宣導企劃處

1. 提供金融消費爭議相關事項之諮詢服務。

2. 協調金融服務業處理申訴事宜。
3. 辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導。
4. 辦理國際金融消費爭議處理組織之合作及交流相關事項。
5. 相關國際組織之聯繫、參與及規劃事項。

(二) 評議處

1. 辦理金融消費爭議之調處事宜。
2. 協助評議委員會處理評議事件之各項審查準備事宜。
3. 製作及撰寫各種評議相關文書。
4. 辦理評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可事宜。

為達便民服務並落實單一窗口制度，「金融消費評議中心」對業務之承辦方式採「AO (Account Officer) 制」，或俗稱之「管區制」，即當民眾親臨櫃台者，該中心之專責人員將至櫃檯瞭解民眾訴求後，依其訴求提供解說或引導民眾填寫正確書件。且後續該案自金融服務業處理申訴、進入調處、評議至結案整個流程，均由同一位專責人員擔任服務該民眾之窗口。

參、國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 簡介

設立如「金融消費評議中心」之訴訟外處理機制 (out-of-court complaint scheme) 性質之專業機構，在國際上已成為潮流，各國皆陸續設立該類專業金融消費評議機構，著名者如英國之「金融服務評議人機構 (Financial Ombudsman Service Ltd., FOS)⁷」，及新加坡「金融業紛爭調解中心 (Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd., FIDReC)⁸」。此外，各國金融消費爭議處理機構已組成國際性之組織俾利互通有無，而此類金融消費評議機構之國際組織目前主要有二：其一是以英國、法國、比利時、捷克等 24 個歐盟國家 (European Economic Area countries)、共 56 個會員機構組成之「金融爭議處理組織 (Financial Dispute Resolution Network, FIN-NET)⁹」，另一是由美國、加拿大、英國等 31 個國家共 49 個會員機構組成之「國際金融服務評議機構組織 (International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, INFO Network)」。我國因非屬歐盟國家，

⁷ 係依英國「金融服務暨市場法 (Financial Services and Markets Act, FSMA)」所成立。

⁸ 由新加坡金融管理局 (Monetary Authority of Singapore, MAS) 於 2005 年 8 月 31 日設立。

⁹ http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm

無由加入「金融爭議處理組織 (FIN-NET)」，爰「金融消費評議中心」自籌設時期起，便致力於加入國際金融服務評議機構組織 (INFO Network)，期與國際接軌。

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 成立於 2007 年底，其組織宗旨為致力於制定其會員金融爭端解決的專業知識，性質為一國際金融互動平台，類似於我國金管會所加入的另一國際組織—「國際證券管理機構組織 (The International Organization of Securities Commissions, IOSCO)」，惟國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 並不如 IOSCO 一般，設有一常駐之駐點及秘書處，且該組織本身並不提供金融爭議評議之服務，爰金融消費者若有金融爭議評議之需求，應直接向該國之金融服務評議機構提出申請。

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 的會員為各國於銀行業 (Banking)、投資 (Investment)、保險 (Insurance)、信用 (Credit)、財務諮詢 (Financial advice) 及退休金/養老金計畫 (Pensions/superannuation) 產業領域之評議機構，提供各國國民有關訴訟外之金融爭議處理機制，並藉由資訊交流，分享各會員有關金融爭議處理之經驗，並提升金融消費爭議處理之專業知識。

一、組織會員

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 之正會員為各國之金融服務評議機構，目前會員共有 50 位，分屬於以下 32 個國家之金融爭議評議機構：亞美尼亞 (Armenia)、澳大利亞 (Australia)、奧地利 (Austria)、博茨瓦納 (Botswana)、加拿大 (Canada)、捷克共和國 (Czech Republic)、智利 (Chile)、丹麥 (Denmark)、芬蘭 (Finland)、法國 (France)、希臘 (Greece)、匈牙利 (Hungary)、愛爾蘭 (Ireland)、印度 (India)、馬恩島 (Isle of Man)、義大利 (Italy)、哈薩克 (Kazakhstan)、立陶宛 (Lithuania)、馬來西亞 (Malaysia)、紐西蘭 (New Zealand)、挪威 (Norway)、巴基斯坦 (Pakistan)、秘魯 (Peru)、波蘭共和國 (Poland)、千里達及托巴哥共和國 (Republic of Trinidad and Tobago)、塞內加爾 (Senegal)、南非 (South Africa)、西班牙 (Spain)、瑞士 (Switzerland)、中華民國臺灣 (Taiwan R.O.C.)、英國 (United Kingdom)、美國 (United States)，而前述新加坡之「金融業紛爭調解中心 (FIDReC)」尚未加入。

如同「國際證券管理機構組織 (IOSCO¹⁰)」一般，國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 除了正會員之編制結構外，亦設有附屬會員 (Associate status)。凡金融服務業內部獨立之爭端解決部門、監理機關或自律組織的代表、及在其他消費領域的爭議評議員，均可向國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 申請成為附屬會員 (Associate status)，並由審查小組審查其入會申請。

二、組織目標

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 之運作目標如下：

- (一) 提供金融服務評議機構的行為守則；
- (二) 金融服務評議機構之架構、功能及治理；
- (三) 資訊技術的應用；
- (四) 轉介跨境投訴個案；
- (五) 培訓及持續性之宣導教育；
- (六) 職務輪調及發展機會。

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 亦致力於透過會員間之倡議，從事發展合作，諸如：

- (一) 會議 (Conferences)
- (二) 工作坊 (Workshops)
- (三) 培訓、教育和指導 (Training, education and instruction)
- (四) 技術諮詢，技術資訊及文件流通 (Consultation, technical information and documentation)
- (五) 就共同關心的課題聯合研究 (Joint research on subjects of mutual interest)
- (六) 提供實習機會 (Internships)

¹⁰ 目前我國成為 IOSCO 之附屬會員 (Affiliate Member) 者有：臺灣證券交易所股份有限公司、IOSCO 期貨交易所股份有限公司、中華民國財團法人證券櫃檯買賣中心與證券商業同業公會；臺灣集中保管結算所、證券投資人及期貨交易人保護中心與證券暨期貨市場發展基金會為列席者 (觀察員)，目前金管會正積極輔導證券投資人及期貨交易人保護中心成為正式之附屬會員。

(七) 提供一個論壇就金融服務評議機構之做法和程序方面從事資訊交換與討論 (Providing a forum for information exchange and discussion on aspects of Financial Services Ombudsman practices and procedures) 。

三、組織治理 (Governance)

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 之運作及管理由其秘書處統籌，秘書處係隨主席之任期而異動，並無常設駐地。目前該組織之主席 (chairman) 由「金融服務評議人機構 (FOS) 」首席評議人 (Lead Ombudsman 【 strategy 】) Mr. David Thomas 擔任，而委員會成員有下列 7 位：Jennifer Preiss 女士 (南非)、Alison Maynard 女士 (澳洲)、Francis Frizon 先生 (法國)、Larry Hattix 先生 (美國)、Doug Melville 先生 (加拿大)、Susanne Nielsen 女士 (丹麥) 及 Karen Stevens 女士 (紐西蘭，目前為 INFO Network 秘書處之主辦者) 。

四、年會

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 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。該組織的年會稱為「 INFO 」，係每年由各會員輪流主辦。值得一提，國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 雖於 2007 年底正式成立，惟其自 2006 年即每年舉辦一次年會，其歷年之年會列示於下：

- (一) INFO 2006 年 8 月；澳洲黃金海岸 (Gold Coast, Australia)
- (二) INFO 2007 年 9 月；英國倫敦 (London, United Kingdom)
- (三) INFO 2008 年 10 月；美國紐約 (New York City, USA)
- (四) INFO 2009 年 6 月；愛爾蘭都柏林 (Dublin, Ireland)
- (五) INFO 2010 年 9 月；南非開普敦 (Cape Town, South Africa)
- (六) INFO 2011 年 9 月；加拿大溫哥華 (Vancouver, Canada)

我國金管會前於籌備設立「金融消費評議中心」時，為積極爭取我國金融消費爭議處理機構加入國際金融服務評議機構組織 (INFO Network)、並成為正會員，亦曾於 2011 年首次派員參加該組織當年 9 月於加拿大溫哥華舉辦之「 INFO 2011 」年會。該組織 2012 年之年會將於 9 月 17 日至 19 日於丹麥哥本哈根舉行。

五、我國參與之情形

前已述及，我國金融消費評議中心業於 101 年 1 月 2 日正式營運，並於籌備期間即積極申請加入國際金融服務評議機構組織（INFO Network），並順利於同年 2 月 24 日由該組織之委員會審核通過，成為為正會員（第 32 個國家、第 50 位會員），有利於提高我國金融消費者保護之正面形象，並得與國際大國之金融評議機構進行經驗交流、提升我國處理金融爭議之專業性。

六、有關金融評議制度的近期專業理論

國際金融服務評議機構組織（INFO Network）係舉足輕重之國際金融評議機構交流平台，其對於金融評議之發展亦有朝向專業化之趨勢。該組織對於國際間各項專業議題之倡議不遺餘力，諸如金融爭議處理機構對社群網路之運用、對利害關係人之管理、對弱勢金融消費者之保護、金融法規改革對金融爭議處理之影響、科技發展對金融爭議處理機構之影響等議題，業由國際金融服務評議機構組織（INFO Network）於其年會中所倡議¹¹，並由會員熱烈討論，有助於金融爭議處理之專業化。

惟國際金融服務評議機構組織（INFO Network）方於 2007 年底成立，迄今僅 3 年餘，故該組織針對金融服務評議領域之專業著作尚不多見。該組織現任主席 David Thomas 近期為世界銀行（World Bank）撰寫二份有關金融評議制度之報告：「Resolving disputes between consumers and financial businesses: Key considerations for a financial ombudsman（金融消費者與金融服務業之爭端解決—金融評議人之關鍵因素）」及「Resolving disputes between consumers and financial businesses: Current arrangements in central and eastern Europe（金融消費者與金融服務業之爭端解決 中歐及東歐國家之現行制度）」，對於金融消費爭端解決及評議制度等議題有深刻之見解，讀者可從中對於金融服務評議領域理論發展略為端倪。職是，本文摘錄前開二份報告之重點，酌作為我國初起步之金融消費爭端解決及評議制度之參考。

David Thomas 第一份報告為「金融消費者與金融服務業之爭端解決：金融評議人之關鍵因素」，重點列示如下：

（一）消費者信心和金融評議人

¹¹ 楊麗萍、洪延欣（2011），「參加國際金融服務評議機構組織 2011 年會」，出國報告。

依據先前世界銀行的調查，若金融消費者對金融市場具有信心，則政府和金融服務業者皆可從中受益。而提供方便、人性化的金融消費爭端解決制度，有助於提高金融消費者的信心。金融評議人的工作除了像法院一般可解決金融消費的爭端外，更可提供消費者諮詢服務，並將案例處理的經驗與教訓分享予監理機構與立法機關，有利整體金融制度未來的發展，此點係與法院不同之處。簡言之，金融評議人可幫助改進並減少金融消費糾紛、幫助金融服務業者解決自身與消費者的糾紛、解決任何金融服務業者無法自行解決之消費糾紛、並降低法院的負擔。

（二）歐洲面向

歐盟執行委員會（European Commission）的研究指出，在歐盟任一個國家，其消費者和銷售者皆認為，透過公評人制度或「訴訟外紛爭解決機制（ADR）」能更容易地解決糾紛，而不必透過法院。歐盟執行委員會刻正大力推行法庭外解決爭端機制，其贊助的歐洲金融評議人網絡（FIN-NET）可處理跨境評議案件。歐盟業已規定須就消費者信用、支付服務、電子錢包、集合投資、保險中介、投資及遠距行銷等金融服務業務設立公評人或ADR制度。

（三）西歐的金融評議人與ADR之發展

目前西歐的ADR主為金融評議人。一開始為某一種產業（如銀行或保險）之公評人，現已發展為涵蓋所有金融產業之單一金融評議人制度。

（四）關鍵因素的概觀

許多不同的國家和產業都建立了金融評議人制度，這必須顧及不同區域（會員國）的憲法、法律和文化環境，並忠於公評人獨立性和有效性等基本原則。在治理上有許多關鍵因素，例如是否須有涵蓋所有金融服務業的單一公評人或公評人機構、其任命及財務來源、組成形式、以及諸如評議程序正義等等。

（五）治理及經費來源

公評人務須力求獨立性和有效性之原則，亦應被視為如獨立和公正審判的法官般，具備專業的法律素養，並被賦予解決經濟糾紛的權威。至於公評人制度的經費來源有許多種，包含自業者徵收年費及案件處理費等安排。值得一提的是，即使是適度（極小）的費用，對於消費者亦將是一個難以克服的障礙。

（六）涵蓋範圍和程序

金融評議人的制度涵蓋範圍應是全部的金融服務業，包括外資及中介機構，並

應接受消費者的跨國投訴。此外，業者須建立並公布渠等之客戶投訴處理程序，因為業者若能在第一時間先將客戶投訴處理妥適，將可大大減少公評人的負擔。

（七）易於接近、資訊透明及課責性

只有在金融消費者得知何處可尋求公評人的協助時，他們才會利用此一管道來處理爭議。為力求資訊透明及公正客觀，金融評議人應公布周知其權限和爭議處理的程序，並發布案例研究和指引、每年至少發表一份報告，俾利做為案例學習，並提供監理機構借鏡。

另 David Thomas 第二份報告為「Resolving disputes between consumers and financial businesses: Current arrangements in central and eastern Europe (金融消費者與金融服務業之爭端解決—中歐及東歐國家之現行制度)」，係針對 11 個中歐及東歐國家現行之金融評議人制度做實地調查。前揭 11 個國家分別是保加利亞 (Bulgaria)、克羅埃西亞 (Croatia)、捷克 (Czech Republic)、愛沙尼亞 (Estonia)、匈牙利 (Hungary)、拉脫維亞 (Latvia)、立陶宛 (Lithuania)、波蘭 (Poland)、羅馬尼亞 (Romania)、斯洛伐克 (Slovakia) 及斯洛維尼亞 (Slovenia)。其中，除克羅埃西亞外，其餘 10 國業成為歐盟會員國。調查結果顯示，大致而言，前揭歐盟會員 10 國 (CEE 10) 及克羅埃西亞之金融消費者信心普遍低於歐盟之平均值，且金融消費者無論是利用爭議處理機構或是透過法律途徑來解決金融消費爭議的途徑，亦比一般歐盟國家來得困難。然而，全歐盟國家，包含上述 11 國，咸認為無論是金融消費者或是金融服務業者，都傾向利用爭議處理機構來解決金融消費爭議。

肆、結語

在金融商品日益複雜、金融產業高度整合化及規模化的金融環境下，為了保護金融消費者之權益，建立一公平合理、迅速有效的單一金融消費爭議處理機制顯然已蔚為世界潮流，各國莫不紛紛跟進。

我國金管會雖自 2008 年起即參考英國之「金融服務評議人機構 (FOS)」及新加坡「金融業紛爭調解中心 (FIDReC)」之體例，著手研擬有關我國金融消費者保護法之法制¹²，惟其於 2010 年 12 月 14 日研擬完成、並將金融消費者保護法草案送行政院審查後，得於短期內獲致各界共識下，於 2011 年順利制定公布金融消費者保護法並於 2012 年順利催生「財團法人金融消費評議中心」，可見我國各界

¹² 同註 5。

對於金融消費者保護之重視，腳步已領先亞洲其他國家，如南韓刻正研擬訂定「金融消費者保護法（Financial Consumer Protection Act）」¹³。

金融消費者保護法之制定及「金融消費評議中心」之成立，除深受我國千萬金融消費者之期待外，亦獲我國金融服務業之支持。前已述及，「一定額度」對金融服務業者之拘束力，正是金融消費者保護法下的金融消費爭議處理機制，與既有的其他訴訟外紛爭解決機制最大的不同。在「一定額度」之制度下，金融服務業者必須先簽署「金融消費評議中心」之「事前同意書」，表達願意接受該中心之評議結果。此節於「金融消費評議中心」成立之初，即倍受外界關注，視「事前同意書」之簽署率為金融服務業者支持度之風向球。惟「金融消費評議中心」成立迄今短短數個月，已有多數金融服務業自願並完成簽署，其中銀行業之簽署率已達百分之七十八，專營證券商之簽署率更已達百分之一百（若計入其他金融機構兼營證券業務者，則達百分之九十二強）。眾多金融服務業者以行動表現出對於金融消費者保護法及金融消費評議中心之支持，在在顯示我國業者對於法律遵循及客戶保護之重視。

而我國「金融消費評議中心」成立未久，現階段仍處於營運初期的生澀階段，能否符合社會的期待、發揮功能，仍未可知。然而，「金融消費保護法」之立法暨「金融消費評議中心」之成立，著實是我國金融消費者保護之新里程碑。

「金融消費評議中心」身為「準金融法庭」，首批已有超過千件之金融消費爭議案件掛號，而第一件評議結果最遲將於 2012 年 4 月初出爐，其評議結果頗具指標意義¹⁴。期待「金融消費評議中心」能真正發揮作用，重建我國金融消費者之信心，強化教育宣導，並達到減少紛爭、減少訟源及促進金融消費者與金融服務業間雙贏之目標。

¹³ “2012 Financial Policy Agenda (韓國 2012 年金融政策方向)”，韓國金融服務委員會 (Financial Services Commission) 2012 年 1 月 6 日新聞稿。

¹⁴ 邱金蘭 (2012)，準金融法庭 逾 4,000 件掛號，經濟日報 (2012.01.02 03:35 am)。

伍、附錄

國際金融服務評議機構組織 (INFO Network) 之會員名單

	國家名	會員數
1	Armenia 亞美尼亞	1. Financial System Mediator of Armenia
2	Australia 澳大利亞	2. Financial Ombudsman Service 3. Superannuation Complaints Tribunal 4. Credit Ombudsman Service Limited
3	Austria 奧地利	5. Arbeiterkammer
4	Botswana 博茨瓦納	6. Office of the Banking Adjudicator
5	Canada 加拿大	7. Ombudsman for Banking Services and Investments 8. Client Services & Compensation Division of the Autorité des marchés financiers, Québec 9. General Insurance OmbudService 10. OmbudService for Life & Health Insurance
6	Czech Republic 捷克共和國	11. Czech Financial Arbitrator (Finanční Arbitr České Republiky)
7	Chile 智利	12. Chilean Insurance Ombudsman (Defensor del Asegurado, Chile)
8	Denmark 丹麥	13. Danish Complaint Board of Banking Services (Pengeinstitutankenævnet) 14. Danish Mortgage Credit Complaint Board (Realkreditankenævnet) 15. Danish Insurance Complaints Board (Ankenævnet for Forsikring)
9	Finland 芬蘭	16. The Finnish Financial Ombudsman Scheme
10	France 法國	17. French Insurance Ombudsman (Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances)
11	Greece 希臘	18. Hellenic Ombudsman for Banking–Investment Services
12	Hungary 匈牙利	19. Arbitration Board of Budapest (Budapesti Békeltető Testület) 20. Financial Arbitration Board, Hungary
13	Ireland 愛爾蘭	21. Financial Services Ombudsman
14	India 印度	22. Banking Ombudsman, Reserve Bank of India
15	Isle of Man 馬恩島	23. Financial Services Ombudsman
16	Italy 義大利	24. Associazione Conciliatore Bancario –

	國家名	會員數
		Ombudsman Bancario
17	Kazakhstan 哈薩克	25. Insurance Ombudsman
18	Lithuania 立陶宛	26. State Consumer Rights Protection Authority, Republic of Lithuania
19	Malaysia 馬來西亞	27. Financial Mediation Bureau Malaysia
20	New Zealand 紐西蘭	28. Banking Ombudsman, New Zealand 29. Insurance & Savings Ombudsman, New Zealand 30. Financial Services Complaints Ltd
21	Norway 挪威	31. Norwegian Financial Services Complaints Board - Finansklagenemnda (FinKN)
22	Pakistan 巴勒斯坦	32. Banking Mohtasib (Ombudsman) Pakistan
23	Peru 秘魯	33. Defensoria del Cliente Financiero
24	Poland 波蘭	34. Polish Insurance Ombudsman (Rzecznik Ubezpieczonych)
25	Republic of Trinidad and Tobago 千里達及托巴哥共和國	35. Office of the Financial Services Ombudsman of Trinidad and Tobago
26	Senegal 塞內加爾	36. Banking Ombudsman 37. Insurance Ombudsman
27	South Africa 南非	38. Office of the Credit Ombud 39. Ombudsman for Long-term Insurance 40. Ombudsman for Banking Services 41. Office of the Ombud for Financial Services Providers 42. Ombudsman for Short-term Insurance 43. Pension Funds Adjudicator
28	Spain 西班牙	44. Customer Complaints Service (Defensor del Cliente), Federation of Catalan Savings Banks 45. The Complaints Service of the Bank of Spain (Servicio de Reclamaciones)
29	Switzerland 瑞士	46. Ombudsman of Private Insurance and of Suva 47. Swiss Banking Ombudsman
30	Taiwan R.O.C. 中華民國臺灣	48. Financial Ombudsman Institute
31	United Kingdom 英國	49. Financial Ombudsman Service
32	United States 美國	50. Office of the Ombudsman, U.S. Office of the Comptroller of the Currency

作者自製，資料來源：<http://networkfso.org/Links.html>。

參考資料

一、英文

1. David Thomas, (2011), “Resolving disputes between consumers and financial businesses: Key considerations for a financial ombudsman”, World Bank
2. David Thomas,. (2011), “Resolving disputes between consumers and financial businesses: Current arrangements in central and eastern Europe”, World Bank

二、中文

1. Sheng-Chung Feng, (2006), The Legal Issues of Financial Service and Consumer Protection, 南台科技大學碩士論文, 未出版。
2. 楊麗萍 (2011), 建立單一金融消費爭議處理機制之法制研究, 國立政治大學碩士論文。
3. 楊麗萍 (2011), 〈金融消費者保護法簡介〉, 期貨人, 2011 第四季。
4. 楊麗萍、洪延欣 (2011), 參加國際金融服務評議機構組織 2011 年會, 公務出國報告。
5. 邱金蘭 (2012), 準金融法庭逾 4,000 件掛號, 經濟日報 (2012.01.02 03:35 am) (網址: <http://blog.ibfc.com.tw/modules/tadnews/index.php?nsn=5688>, 查詢日期: 2012 年 3 月 12 日)

民眾投資外國有價證券或境外結構型商品，應透過我國合法立案之金融機構，以維護自身權益。