金融消費者保護法 健全市場發展

花蓮舉辦兩場說明會 400多位金融服務業及消費者參與 消弭爭議提升信賴

財團法人金融消費評議中心與台灣金融服務業聯合總會，於4月20日下午及晚上透過台灣金融研訓院協助，假國立花蓮高商舉辦「金融消費者保護法」兩場說明會，邀請逾400位金融服務業者及金融消費者參加，活動圓滿成功。

主題（一）：金融從業人員之法規遵循及評議機制介紹
主題（二）：了解金融消費者保護法，金融消費爭議免煩惱
地點：國立花蓮高商資訊館視聽室
指導單位：行政院金融監督管理委員會
主辦單位：台灣金融服務業聯合總會、財團法人金融消費評議中心
執行單位：台灣金融研訓院、證券暨期貨市場發展基金會、保險事業發展中心
協辦單位：中華民國銀行商業同業公會
中華民國證券商業同業公會
中華民國期貨業商業同業公會
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
中華民國人壽保險商業同業公會
中華民國產物保險商業同業公會
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心
臺灣集中保管結算所
臺灣證券交易所
臺灣期貨交易所

金融消費者保護法說明會與會貴賓：產險公會理事長戴英祥（左起）、壽險公會理事長許舒博、金融總會理事長許嘉棟、金管會主委陳裕璋、評議中心董事長林國全、期貨交易所董事長范志強。

邱四珍/攝影、記錄

強化消費者保護 國際趨勢

行政院金管會主委陳裕璋：強化金融消費者保護是國際趨勢，也是主要金融監理政策之一，透過相關規定，可提升金融業者服務品質，也加強對消費者的保護。政府正積極推動建立國人理財平台，及兩岸特色金融現況，使當地業者及民眾，能了解政府的相關措施。

現今金融產業發展相當重要，至2012年2月底，金融業資產規模，已達GDP的4.4倍，加計市場上市櫃公司總市值23.9兆及境內外基金5.3兆，整體金融市場規模可達90.1兆元，相當於GDP的6.6倍。

金融監理主要職責爲促進金融市場發展、維持金融穩定、健全金融機構業務經營，自金融海嘯後，國際監理改革趨勢已朝向：（一）強化消費者保護、（二）強化金融機構資本適足管理、（三）薪酬獎勵制度管理、（四）衍生性金融商品集中交易、（五）The Dodd-Frank Act重點改革措施。

強化消費者保護之重點包括：透明度、簡單性、公平性、服務可取得性。因此，我國於100年12月30日施行的「金融消費者保護法」，其主要爲：確保金融消費者在購買各項理財商品時，能夠獲得公平合理的對待，維護其權益。提升金融機構業信譽、增進金融消費者對市場信心，達到促進金融市場健全發展目的。

我國強化金融消費者保護相關措施亦包括：成立「財團法人金融消費評議中心」，已於101年1月2日起正式掛牌運作。引進客戶分類制度、強化銷售通路管理、強化信用卡業務機構管理。

金融業爲信心的產業，有賴全體金融從業人員共同維護，以促進金融市場永續發展。

解決紛爭替代機制 具拘束力

金融消費評議中心董事長林國全：金保法另一規範內容就是金融消費的爭議處理，爲避免過去透過司法途徑處理金融消費爭議曠日廢時的現象，以減少資源成本的耗費，依該法設立專責爭議處理機構「財團法人金融消費評議中心」，已於101年1月2日起正式掛牌運作。

評議中心設立後，可公平合理、迅速有效處理金融消費爭議事件，可整合爲單一申訴管道，保護金融消費者權益，促進金融市場健全發展。

當金融糾紛產生時，金融消費者若向該金融業申訴，若滿30天都沒有處理，或仍不滿意業者的答覆，即可轉向評議中心申請評議。評議決定對業者具有一定拘束力，100萬元以下投資型商品及10萬元以下非投資型商品賠付，消費者都能獲得保障，且無須支付任何費用。金保法可讓民眾購買金融商品能獲得權益保障，是一具公信力的訴訟外替代性紛爭解決機制。

處理買賣雙方爭議 公平合理

金管會法律事務處處長李滿治：政府制定「金融消費者保護法」是爲協助金融消費者與金融服務業發生糾紛時，能有一具法律規範效力、公平合理迅速有效處理金融消費爭議之處理機制，以合理平衡金融消費者與業者之間的實質不對等。

金融消費者保護法於民國100年6月29日制定公布，並自100年12月30日施行。該法有關強化金融消費者權益保護之重點包括：（一）、金融服務業與消費者訂立契約應本公平合理、平等互惠及誠信原則；應充分瞭解金融消費者，以確保金融商品或服務適合金融消費者；充分說明金融商品、服務及契約的重要內容，並充分揭露其風險；刊登廣告及進行業務招攬時，不得有虛僞、詐欺、隱匿或其他足使人誤信的情事等。（二）、金融服務業若違反第九條或第十條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。（三）、金融服務業應將第八條至第十條規定事項納入其內部控制及稽核制度並確實執行。

掌握商品通路差異 確保權益

台灣金融研訓院菁英講座 郭俊杰：財富管理範疇涵蓋證券、投信投顧、保險、銀行、資產管理全方位金融。透過股票、基金、保險、信託等規劃管理工具。當事人之間法律基礎各有不同，保險：投資型保險契約；銀行：信託受益權（信託憑證）；投信：基金受益憑證；券商：與「投信或銀行」相同。

民眾針對人生各階段需求規劃現金管理、資產管理、保險醫療風險管理、退休遺產規劃、長期稅負規劃，應徹底了解金融商品通路差異，並充分了解合約法律基礎，不要覺得複雜而忽略自身應有的權益。

（廣告）