

# 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總說明

金融消費者保護法（以下簡稱本法）於一百年六月二十九日經總統制定公布，為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，本法明定應設立爭議處理機構、建立評議制度及設評議委員會。本法第十八條第二項及第二十三條第一項授權主管機關，應就評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬；以及爭議處理機構處理評議之程序、期限與其他應遵行事項，訂定辦法；又依本法第二十四條第二項第九款授權主管機關訂定其他評議不受理之事由，爰依據前開條文之授權，擬具本辦法計二十四條，其要點如下：

- 一、評議委員之任期、資格條件及薪酬。（第二條至第五條）
- 二、評議委員之保密義務、評議原則、評議後資料返還義務、遵期完成評議義務，以及違反前述情事之處置。（第六條至第十條）
- 三、評議委員應迴避之情事及應否迴避之決定程序與後續處置。（第十一條）
- 四、申請評議之要件、期限與方式，及申請撤回評議。（第十二條、第十三條及第十九條）
- 五、爭議處理機構受理評議申請之審查、補正與通知當事人陳述意見及補充理由。（第十四條）
- 六、爭議處理機構不受理評議之事由。（第十五條）
- 七、爭議處理機構得試行調處，及評議委員會分組處理爭議案件之程序。（第十六條）
- 八、評議委員會之召集及評議表決權之行使。（第十七條）
- 九、評議之期間限制、評議程序之審理方式及當事人陳述意見之權利。（第十八條）
- 十、評議書之作成與應記載事項、送達、保存年限及更正。（第二十條及第二十二條）
- 十一、評議成立之要件及評議書申請送請法院核可之期限與效力。（第二十一條及第二十三條）
- 十二、本辦法施行日期為一百年十二月三十日。（第二十四條）

# 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

條文	說明
<p>第一條 本辦法依金融消費者保護法(以下簡稱本法)第十八條第二項、第二十三條第一項及第二十四條第二項第九款規定訂定之。</p>	<p>規定本辦法之法律授權依據。</p>
<p>第二條 金融消費爭議處理機構(以下簡稱爭議處理機構)設評議委員會,置評議委員九人至二十五人,必要時得予增加。</p> <p>評議委員應由爭議處理機構董事會遴選具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公正人士,報請主管機關核定後聘任之。評議委員應具備下列資格條件之一:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、曾任教育部認可之國內外大專院校法律、金融、保險等相關系所助理教授以上職務五年以上者。</li> <li>二、曾任金融服務業及金融相關周邊機構業務主管職務合計十年以上者。</li> <li>三、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或金融監理單位任職合計十年以上者。</li> <li>四、曾任法官、檢察官或曾執行律師、會計師業務合計十年以上者。</li> <li>五、曾任國內外仲裁機構仲裁人十年以上並有金融服務業仲裁經驗者。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、明定爭議處理機構設評議委員會及置評議委員九人至二十五人。另為因應爭議處理機構實務上需要,評議委員人數保留得於必要時予以增加。</li> <li>二、依本法第十七條第一項及參考證券投資人及期貨交易人保護機構調處委員會組織及調處辦法(以下簡稱投保調處辦法)第六條規定,明定評議委員之資格條件。</li> </ol>
<p>第三條 評議委員之任期三年,期滿得續聘。主任委員應為專任,其餘評議委員得為兼任。</p> <p>評議委員出缺,得補聘其缺額,補聘委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、依本法第十七條第二項及參考投保調處辦法第三條第二項與第三項規定,明定評議委員之任期。</li> <li>二、明定評議委員會主任委員應為專任,其餘評議委員得為兼任,俾爭議處理機構視實務之需要,彈性調整。</li> </ol>
<p>第四條 有下列情事之一者,不得充任評議委員;其已充任者,由董事會解任之:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、有公司法第三十條所定情事之一。</li> <li>二、任公務員而受撤職或休職之處分。</li> <li>三、任律師而受律師法處以停止執行職務或除名之懲戒處分。</li> <li>四、任會計師而受證券交易法處以停止或撤銷簽證工作之處分。</li> </ol>	<p>參考投保調處辦法第五條、第八條規定,律師法第四十四條第三款、第四款,證券交易法第三十七條第三項第二款、第三款及會計師法第六十二條第四款、第五款之處分規定,明定評議委員之消極資格及已充任者具備消極資格時,由董事會解任之規定。</p>

<p>五、任會計師而受會計師法處以停止執行業務或除名之處分。</p> <p>六、因違反金融法規，經主管機關命令撤換或解任，尚未逾五年。</p> <p>七、有事實證明曾從事或涉及不誠信或不正當之活動。</p>	
<p>第五條 兼任之評議委員，均為無給職。</p>	<p>參考投保調處辦法第三條規定，明定兼任之評議委員為無給職。</p>
<p>第六條 評議委員對所知悉金融消費爭議之資料及評議過程，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。</p>	<p>依本法第十九條第二項規定，明定評議委員之保守秘密義務。</p>
<p>第七條 評議委員應斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。</p>	<p>依本法第二十條第一項規定，明定評議委員案件審議之原則。</p>
<p>第八條 有關爭議處理機構所檢附之資料，評議委員應於評議程序完畢後，返還於爭議處理機構。</p>	<p>參考財團法人保險事業發展中心保險申訴調處委員會委員道德倫理規範(以下簡稱道德倫理規範)第十條規定，明定評議委員資料之返還義務。</p>
<p>第九條 評議委員應在爭議處理機構訂定之時程內，完成評議程序，以避免拖延評議程序，致當事人權益受損。</p>	<p>參考道德倫理規範第十一條規定，明定評議委員之評議應依規定之時程辦理。</p>
<p>第十條 評議委員有違反第六條至前條規定者，爭議處理機構得為必要之處置。</p>	<p>明定評議委員違反本辦法規定之處理。</p>
<p>第十一條 評議委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行評議：</p> <p>一、評議事件涉及本人、配偶、二親等以內之親屬或同居家屬之利益。</p> <p>二、曾服務於評議事件之金融服務業離職未滿三年。</p> <p>三、有其他足認其執行職務有偏頗之虞。</p> <p>經當事人申請特定評議委員應予迴避或評議委員對於應否迴避有爭議者，應由爭議處理機構評議委員會決議該評議委員是否應予迴避，並由爭議處理機構將決議結果於決議之日起三日內以書面通知評議委員及當事人。</p> <p>前項應否迴避之決議，應由全體評議委員過半數之同意行之。但涉及是否應予迴避爭議之評議委員，不得參與表決。</p> <p>評議委員會主任委員應於預審委員自行迴避或前項評議委員會決議預審委員應予迴避之日起五日內，另行指派預審委</p>	<p>依本法第二十五條第二項至第四項規定，明定評議委員應迴避之情事、評議委員會決議評議委員應否迴避之程序及主任委員另行指派預審委員之時限。</p>

<p>員。</p> <p>第十二條 金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者。</p> <p>金融消費者不接受前項處理結果或金融服務業逾前項期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議。</p> <p>金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。</p>	<p>一、依本法第十三條第二項規定，明訂申請評議前應先向金融服務業提出申訴，並明定金融服務業應適當處理之期限，以及應將處理結果回復提出申訴之金融消費者。</p> <p>二、明定金融消費者向爭議處理機構申請評議之法定期限。</p> <p>三、本條文有關期日之起算應依民法規定。</p> <p>四、申訴應由金融服務業處理，爰明定金融消費者向爭議處理機構提出申訴時，爭議處理機構應將該申訴移交金融服務業處理。此時依本法第十三條第二項規定，自金融服務業收受申訴之日起計算三十日之申訴處理期間。</p>
<p>第十三條 金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由及申訴未獲妥適處理之情形，並檢具相關文件或資料。</p>	<p>依本法第二十四條第一項規定，明定金融消費者應以書面申請評議。</p>
<p>第十四條 對於申請評議之案件，爭議處理機構應先為程序上之審查，其無第十五條所定應不受理評議之情形者，再為實體上之審查。</p> <p>申請書不合法定程式者，爭議處理機構應酌定合理期間通知申請人補正。</p> <p>對應不受理評議之申請案，應註明不受理原因並移送評議委員會覆核後，以爭議處理機構名義書面通知金融消費者及金融服務業。</p> <p>符合評議受理條件之爭議案件，應以爭議處理機構名義書面通知金融服務業，於十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知申請人。申請人於收受該陳述書後十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。</p>	<p>一、參考行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則第八條及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（以下簡稱銀行公會評議程序規則）第七條規定，規定先程序後實體之審查程序。</p> <p>二、參考本法第二十六條第一項及銀行公會評議程序規則第十一條第二項規定，明定當事人書面陳述意見之期限及方式。</p>
<p>第十五條 金融消費者申請評議有下列各款情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知金融消費者及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知金融消費者於合理期限內補正：</p> <p>一、申請不合程式。</p> <p>二、非屬金融消費爭議。</p>	<p>一、依本法第二十四條第二項規定，明定不受理評議事由。</p> <p>二、第一款至第八款係依本法第二十四條第二項第一款至第八款規定訂定之。其中第五款所定申請已逾法定期限，係指金融消費者向爭議處理機構申請評議，已逾本法第十三條第二項後段所定六十日之期限。</p>

<p>三、未先向金融服務業申訴。</p> <p>四、向金融服務業提出申訴後，金融服務業處理申訴中尚未逾三十日。</p> <p>五、申請已逾法定期限。</p> <p>六、當事人不適格。</p> <p>七、曾依本法申請評議而不成立。</p> <p>八、申請評議事件已經法院判決確定，或已成立調處、評議、和解、調解或仲裁。</p> <p>九、申請評議事件純屬債務協商、投資表現或定價政策之範圍者。</p> <p>前項第九款所稱定價政策，指利率、費率、手續費、承銷價、貸放成數及鑑價；其屬衍生性金融商品或認購（售）權證者，該商品之定價政策包括定價模型及定價依據；其屬保險商品者，指保險商品之費率釐定政策，包括預定利率及商品價格等。</p>	<p>三、第九款有關純屬債務協商者，係考量金融消費者與金融服務業就還款條件之調整進行債務協商，雙方對金融消費尚無爭議，僅單純協調如何調整雙方及其他利害關係人之權利義務關係，應非屬金融消費爭議，爰明定為不受理評議之事由。至有關投資表現或定價政策者，參考銀行公會評議程序規則第六條第七款規定訂定。</p>
<p>第十六條 爭議處理機構受理評議申請後，得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，應續行評議。</p> <p>續行評議案件，應由評議委員會主任委員依評議委員專業領域及爭議事件性質，指派評議委員三人以上為預審委員先行審核。</p> <p>預審委員應以全體預審委員三分之二以上之同意，作成審查意見報告，並提送評議委員會評議。</p> <p>預審委員審查評議事件時，認為案件事實、爭點或相關細節有釐清必要者，得經全體預審委員三分之二以上之同意後，委請諮詢顧問提供專業意見。</p>	<p>一、為加速處理評議案件，依本法第二十三條第二項規定，明定評議機構得試行調處。</p> <p>二、為提升評議品質及評議效率，明定評議委員會可指派預審委員先行審核處理爭議案件，先行作成審查意見報告後，再提送評議委員會，以符合經濟效益。</p> <p>三、參考銀行公會處理連動債商品銷售過程爭議案件審查作業準則（以下簡稱連動債爭議審查作業準則）第二十二條規定，明定預審委員得委由諮詢顧問提供專業意見，以釐清爭點。</p>
<p>第十七條 評議委員會由主任委員視申請評議案件需要召集會議。主任委員不克出席會議時，由出席評議委員互推一人代理。</p> <p>評議委員會應公平合理審酌評議事件之一切情狀，超然獨立進行評議，以全體評議委員二分之一以上之出席，出席評議委員二分之一以上之同意，作成評議決定。</p> <p>主席不參與表決。但於議案表決可否同數時，得加入使其通過或使其否決。</p>	<p>參酌本法第二十七條第二項、銀行公會評議程序規則第四條第一項第二項、內政部制定之會議規範第十九條、司法院人事審議委員會審議規則第七條第三項等規定，訂定評議委員會之召集人、召集期限及表決發生可否同數之處理方式等規定。</p>
<p>第十八條 評議決定，除合於本法第二十二條</p>	<p>一、依本法第二十三第一項規定，明定完成評</p>

<p>規定之事件外，應自爭議處理機構受理評議申請之日起三個月內為之；必要時，得予延長，並通知當事人。延長以一次為限，最長不得逾二個月。</p> <p>評議程序以書面審理為原則，評議委員會認為有必要者，得於陳述意見期日七日前書面通知當事人或利害關係人親自至指定處所陳述意見或邀諮詢顧問列席評議委員會說明。</p> <p>當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予親自到場陳述意見之機會，並於陳述意見期日七日前書面通知當事人。</p>	<p>議之期限。</p> <p>二、參考本法第二十六條及銀行公會連動債爭議審查作業準則第二十二條規定，訂定評議方式及當事人至指定處所陳述意見及邀諮詢顧問列席說明之規定。</p>
<p>第十九條 評議申請案件經申請人填具申請書申請撤回者，評議委員會應即終結評議程序，並通知申請人及金融服務業。</p>	<p>參考採購申訴審議規則第二十六條規定，訂定評議撤回程序。</p>
<p>第二十條 爭議處理機構對於評議委員會之評議決定，應以爭議處理機構名義作成評議書，並於決定作成之日起七個工作日內送達當事人；評議書之送達，準用民事訴訟法有關送達規定。</p> <p>評議書應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存五年：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。</li> <li>二、評議決定（含給付之金額）。</li> <li>三、案件事實及爭點摘要。</li> <li>四、當事人雙方主張之理由及證據資料。</li> <li>五、評議理由及其法令依據。</li> <li>六、當事人對於評議決定以書面為接受或拒絕表示之期限及逾期未為者視為拒絕。</li> <li>七、評議書作成日期。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、參考本法第二十八條第一項、第二十九條第一項、銀行公會評議程序規則第十六條及銀行公會連動債爭議審查作業準則第二十五條規定，訂定評議書之作成與送達期限及評議書應記載事項與保存年限等規定。</li> <li>二、本條文所稱專卷包括電子檔。</li> </ol>
<p>第二十一條 當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構，表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。</p>	<p>依本法第二十九條第一項規定，明定當事人應於期限內表明接受或拒絕評議決定及評議成立之要件。</p>
<p>第二十二條 評議書有誤寫、誤算或其他類似之顯然錯誤者，爭議處理機構得隨時或依申請更正之；其正本與原本不符者，亦同。</p> <p>申請人之請求，評議決定有遺漏者，爭</p>	<p>參考採購申訴審議規則第二十四條及行政院及各級行政機關訴願審議委員會審議規則第二十八條第三項規定，增訂評議書更正之相關規定。</p>

<p>議處理機構得隨時或依申請補充評議之。</p>	
<p>第二十三條 金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將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。</p> <p>評議書依前項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。</p>	<p>依本法第三十條規定，明定評議書送請法院核可之期限及效力。</p>
<p>第二十四條 本辦法自中華民國一百年十二月三十日施行。</p>	<p>配合本法之施行日期，明定本辦法自一百年十二月三十日施行。</p>