

## 金融商品 建立通路管理

### 金融消費者保護法

為有效處理金融消費爭議事件，及保護金融消費者之權益，規劃金融消費爭議事件處理機制，並為使該機制有法律依循，參考英國與新加坡之體例，研擬完成《金融消費者保護法》草案，並推動設立金融消費爭議處理機構。

《金融消費者保護法》業經 總統於100年6月29日公布。其立法目的在保護弱勢之金融消費者權益，規範內容包括強化金融消費者保護措施，及提供訴訟外具金融專業之爭議處理機制供金融消費者選擇使用。

金融消費者保護措施包括：金融教育宣導、訂約公平原則、金融服務業之廣告內容真實義務、充分瞭解金融消費者相關資料、確保金融商品或服務對金融消費者之適合度、金融商品說明與風險告知義務等。

對於發生金融消費爭議之處理，《金融消費者保護法》設立財團法人組織型態之爭議處理機構，建置申訴、試行調處、評議等程序，以公平合理、迅速有效解決金融消費爭議。

《金融消費者保護法》規定，應設置之爭議處理機構，目前已在積極規劃中，預定於今（100）年年底前設立完成，明（101）年1月2日正式運作，相關配套之法規命令，於擬訂過程中亦將徵詢業者及消保團體意見，以兼顧業者需求及金融消費者權益保護。

在《金融消費者保護法》規定之保護措施，及新設立之金融消費爭議處理機制下，我國金融消費者保護，將邁向另一個全新的里程。除可強化保護金融消費者權益，並可建立金融消費者與金融服務業間，互相信賴之基礎，增進金融消費者對市場之信心，及促進金融市場健全發展。

### 推動信用卡債務協商

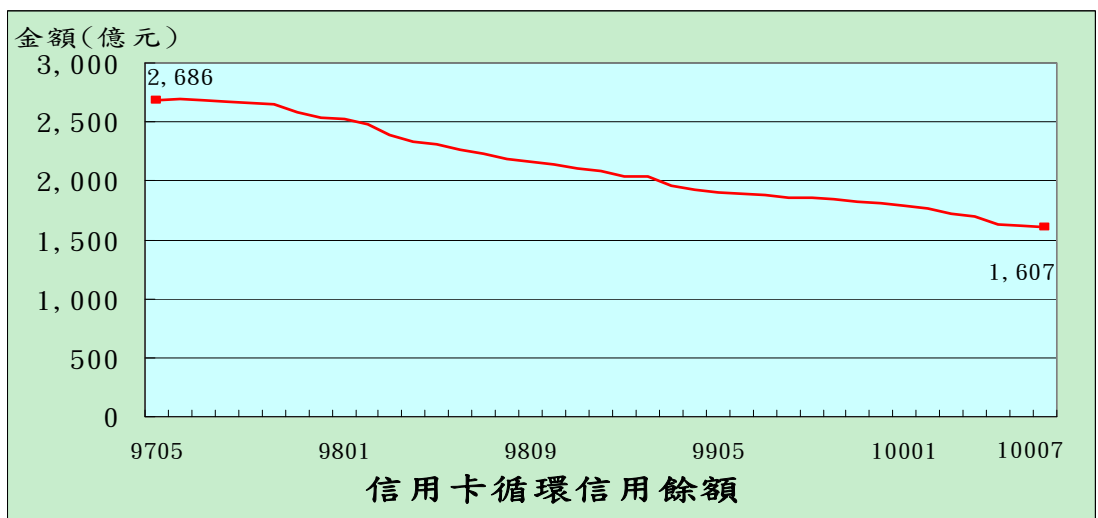
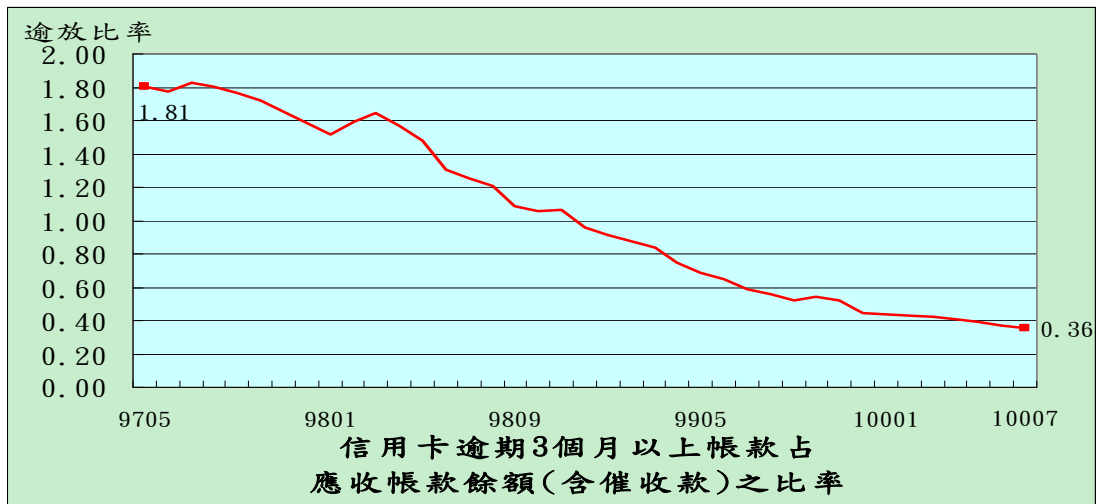
為協助信用卡持卡人，處理與金融機構之債務問題，減輕持卡人財務負擔，並導正信用卡回歸支付工具之本質，金管會已陸續對信用卡採取相關措施，包括在債務協商方面，金管會已督導銀行公會，於97年依《消費者債務清理條例》設立前置協商機制，協助有還款困難，但仍有還款能力之債務人，處理債務問題。另就前置協商持續履約繳款者，倘有還款困難時，提供喘息期及變更還款方案等，延長還款期限，或降低還款利率之協助措施。

在減輕持卡人財務負擔方面，要求發卡機構自99年10月26日起建立「長期使

用循環信用持卡人轉換機制」，提供「信用貸款」及「信用卡分期」兩類利率較低之轉換方案，供持卡人選擇。並且要求發卡機構，對信用卡違約金之收取，最高連續收取期數不得超過3期，及違約第1、2及3期者，最多僅得收取300、400及500元。

在提升持卡人權益保護方面，金管會已於99年2月2日修正發布《信用卡業務機構管理辦法》，以導正信用卡回歸支付工具本質，並強化對持卡人之重要資訊揭露、發卡機構對於利率訂價、預借現金等事項之管理，及對收單業務及特約商店之管理。

前置協商機制，自97年4月起實施至100年8月底，總受理申請件數為105,756件，申請總金額為1,563億元，協商成功率近80%，有效協助持卡人解決債務問題。另因近年發卡機構對核卡政策，趨於審慎且持續強化風險管理，信用卡逾期帳款比率及循環信用餘額亦已逐年下降。



●信用卡應收帳款及循環信用餘額情形

## 提升金融交易安全

為防制詐騙集團，利用各式便捷的金融管道進行詐騙，以維護金融市場交易安全與消費者保護，金管會持續將防杜人頭帳戶及防範金融詐騙列為施政重點，並配合相關政府單位共同推動各項防制詐騙措施。

在防杜人頭帳戶方面，金管會持續督導金融機構，落實執行認識客戶(KYC)、查核雙證件開戶審核作業，並加強對靜止戶恢復使用的管理，同時與內政部建立身分證資料查詢機制。

在防杜金融詐騙方面，金管會持續要求金融機構，落實執行臨櫃交易關懷提問，並要求金融機構於自動櫃員機(ATM)交易操作過程中，加註警語，提醒民眾注意避免遭受詐騙，同時加強對金融從業人員，防杜人頭帳戶及協防詐騙相關教育訓練。

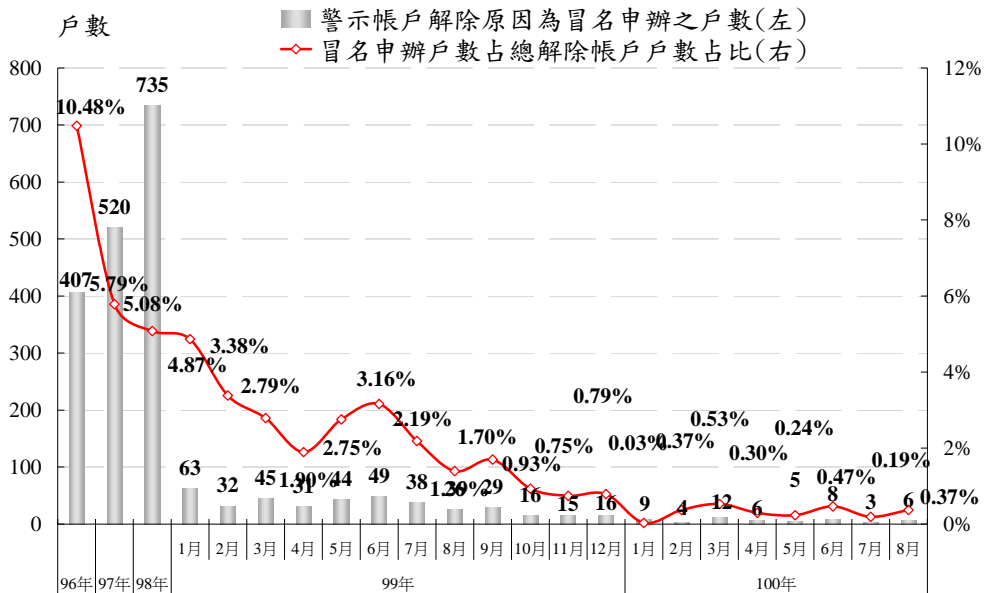
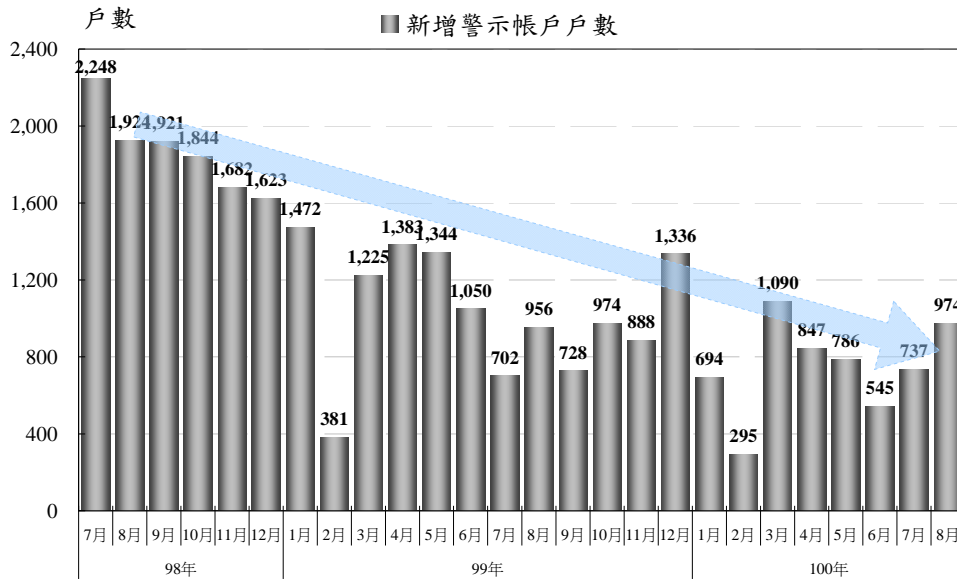
針對詐騙手段翻新，詐騙集團誘騙民眾至存款機，以無卡存款方式存入其指定的人頭帳戶，金融機構已自100年3月1日起，除存入約定企業帳戶及繳納信用卡款、貸款外，將無卡存款的單日限額，調整為3萬元。

為兼顧防杜不法與限制人民權利間的平衡，金管會也在99年12月9日修正《銀行對疑似不法或顯屬異常交易之存款帳戶管理辦法》，放寬警示帳戶限制年限及可開立新轉戶等措施。

鑒於磁條金融卡的保密安全機制不足，磁條資料易遭側錄、偽造，為有效保障金融交易的安全，金管會爰積極推動全面換發晶片金融卡，各銀行及信用合作社已於100年6月30日前，全面停止磁條金融卡於國內交易功能，並向客戶善盡告知義務。

金融機構99年度警示帳戶解除原因，為冒名申辦件數占全體解除警示帳戶件數約2.1%，較98年度之5.1%減少3個百分點，100年1至8月占比更降至0.12%；99年度新增警示帳戶戶數，亦較98年減少25%，100年1至8月亦較99年同期減少29.9%，顯見防制金融詐騙成效相當顯著。

	遭冒名開戶而解除警示統計		金融機構新增警示帳戶統計表	
	戶數	占解除警示戶數比率	新增戶數	成長率
98年	735	5.1%	16,579	+16.6%
99年	398	2.15%	11,439	-25%
100年1至8月	53	0.12%	5,968	-29.9%



加強管

## 理金融消費爭議

近年來國人投資於境外結構型商品，即所謂連動債及衍生性金融商品之規模日增，該等商品複雜度高，一般投資人不易充分了解其商品特性及風險。97年間全球金融海嘯發生，造成我國投資人非預期之投資損失，引發投資人與金融機構間衍生諸多紛爭，因此，金管會已強化金融商品與通路的管理，以及金融消費爭議之處理，以加強保障金融消費者權益。

在健全境外結構型商品及衍生性金融商品的管理方面，金管會於98年間建置了單一境外結構型商品審查機制，明定專業與非專業投資人區分標準，強化商品發行人與總代理機構管理，明確規範受託或銷售機構應遵守事項等。並引進客戶分級制度，加強客戶適合度、業者之說明義務及風險揭露等，強化交易流程之規

範。

在強化信託業受託投資的行為規範方面，金管會於99年及100年間，持續加強要求信託業受託投資時，應落實執行認識客戶、商品上架審查、商品適合度、風險告知、通路報酬揭露等義務。另增訂《從業人員重大不當行為的處置措施》，以及規範業者應遵循之薪酬制度及考核原則，以避免不當銷售的行為。

在強化保險商品銷售與通路管理方面，金管會於97年7月7日訂定發布《投資型保險商品銷售應注意事項》，要求保險業銷售投資型保險商品應依本注意事項辦理，其中包括提供客戶投資報酬與風險告知書，及依《投資型保險商品銷售應注意事項》製作銷售文件提供客戶。督導保險業者辦理各項業務時，對於攸關消費者權益之重要資訊應充分揭露及告知，且不得為不實廣告，以確保消費者權益。

99年5月12日，核定壽險公會函送之《人身保險業保險契約轉換及繳費年期變更自律規範》，規範各壽險公司辦理保險契約轉換。另為避免保險商品廣告誤導消費者並保障其權益，於100年1月18日備查壽險公會修正之「保險業招攬廣告自律規範」，增訂保險業招攬保證承保商品，或製作針對50歲以上消費者之保險廣告時，應於廣告中以顯著方式揭露除外責任或不保事項之警語、意外傷害事故定義等重要資訊，廣告內容並應具有衡平性。

為提升業務員素質及改善市場招攬秩序，於99年9月14日修訂《保險業務員管理規則》提高業務員學歷限制、增列招攬行為應處分情事，及增訂業務員應於所招攬之要保書上親自簽名，明確責任歸屬。

同時，推動基金通路報酬揭露制度。金管會在99年9月3日修正《境外基金管理辦法》及《證券投資信託事業募集證券投資信託基金處理準則》，明定總代理人及銷售機構辦理基金銷售業務，自證券投資信託事業、境外基金機構及總代理人收取的報酬、費用及其他利益（統稱通路報酬），應在銷售前就告知投資人，內容若有變更也應該告訴投資人；禁止業者及其人員收受或支付銷售契約上沒有約定的通路報酬。

金管會並請投信投顧公會訂定《通路報酬揭露施行要點》及相關問答集，利於業者辦理通路報酬揭露作業。

「基金通路報酬揭露制度」已經於100年3月3日實施，投資人可以在申購基金前，就取得中介機構通路報酬資訊，對於投資人的保障，更加的周延，並可督促基金銷售機構善盡責任，避免不當的銷售及投資糾紛，對於投資人及基金產業都有正面的幫助。



●保障金融消費者權益重點措施