

法規名稱：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

修正日期：民國 108 年 08 月 28 日

第一章 總則

第 1 條

本辦法依金融消費者保護法（以下簡稱本法）第十三條之一第五項、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。

第二章 評議委員資格條件、聘任及解任

第 2 條

- 1 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。
- 2 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：
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。
 - 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。

第 3 條

- 1 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。
- 2 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。

第 4 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：

- 一、有公司法第三十條所定情事之一。
- 二、任公務員而受免除職務、撤職、剝奪退休（職、伍）金或休職之處分。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 七、有事實證明曾從事或涉及不誠信或不正當之活動。

第 5 條

兼任之評議委員，均為無給職。

第三章 評議程序

第 6 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。

第 7 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。

第 8 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。

第 9 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。

第 10 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。

第 11 條

- 1 評議委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行評議：
 - 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。
 - 二、曾服務於評議事件之金融服務業離職未滿三年。
 - 三、有其他足認其執行職務有偏頗之虞。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 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，另行指派預審委員。

第 12 條

- 1 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。
- 2 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。

- 3 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。

第 13 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。

第 14 條

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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，爭議處理機構應以書面通知金融消費者及金融服務業。
- 4 符合評議受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以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。

第 15 條

- 1 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：
 - 一、申請不合程式。
 - 二、非屬金融消費爭議。
 - 三、未先向金融服務業申訴。
 - 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。
 - 五、申請已逾法定期限。
 - 六、當事人不適格。
 - 七、曾依本法申請評議而不成立。
 - 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。
 - 九、申請評議事件純屬債務協商、投資表現、信用評等或定價政策之範圍者。
- 2 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。

第 16 條

- 1 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。
- 2 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。

- 3 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。
- 4 爭議處理機構有下列情形之一，得委請諮詢顧問提供專業意見：
 - 一、預審委員審查評議案件時，認為事實、爭點或相關細節有釐清必要，經全體預審委員三分之二以上同意。
 - 二、對於評議案件涉及醫事、交通事故、核保、精算或其他金融實務，於評議委員會主任委員依本法第二十五條第一項規定指派預審委員審查前，有先行整理案情之必要。
 - 三、為評議案件處理之一致性，有研議通案法令爭議或建立通案處理原則之必要。

第 17 條

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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。

第 18 條

- 1 評議決定，除合於本法第二十二條規定之事件外，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。
- 2 前項所稱受理評議申請之日，其起算如下：
 - 一、無補正情形者，自爭議處理機構收受評議申請之次日起算。
 - 二、申請人補正或提出補充理由書者，自爭議處理機構最後收受補正或補充理由書之次日起算；申請人未依通知補正者，自補正期間屆滿之次日起算。
 - 三、申請人於延長評議期間提出補充理由書者，自爭議處理機構收受補充理由書之次日起算。但不得逾二個月。
- 3 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。
- 4 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。

第 19 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。

第 20 條

- 1 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。

- 2 評議書應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存五年：
 - 一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。
 - 二、評議決定（含給付之金額）。
 - 三、案件事實及爭點摘要。
 - 四、當事人雙方主張之理由及證據資料。
 - 五、評議理由及其法令依據。
 - 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末為者視為拒絕。
 - 七、評議書作成日期。

第 21 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。

第 22 條

- 1 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。
- 2 申請人之請求，評議決定有遺漏者，爭議處理機構得隨時或依申請補充評議之。

第 23 條

- 1 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。
- 2 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。

第 四 章 團體評議

第 24 條

- 1 主管機關依本法第十三條之一第一項指定之金融相關之財團法人或公益社團法人（以下簡稱受指定之法人）應符合下列要件：
 - 一、完成設立登記滿三年。
 - 二、登記財產總額新臺幣壹億元以上之財團法人，或社員人數五百人以上之社團法人。
 - 三、董（理）事及監察人合計三分之二以上應具備金融或消費者保護之專業。
 - 四、置有金融消費者保護專門人員。
- 2 前項第三款所稱具金融或消費者保護之專業，係指其董（理）事及監察人具備下列資格條件之一者：
 - 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。
 - 二、曾任金融服務業、金融相關周邊機構或金融爭議處理機構業務主管職務合計十年以上。

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。

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。

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。

- 3 第一項第四款所稱金融消費者保護專門人員，指該法人處理本法第十三條之一第一項業務人員中，具有下列資格條件之一者：

一、曾任法官、檢察官、消費者保護官或律師工作三年以上。

二、曾在各級政府消費者保護、法制、訴願或金融監理單位任職三年以上。

第 25 條

本法第十三條之一第一項所稱同一原因事實，係指同一金融服務業者提供同一金融商品或服務，致生損害於多數有共同利益之金融消費者，並得共同請求之情形。

第 26 條

主管機關依本法第十三條之一第一項為指定時，應考量金融消費爭議事件之屬性與專業性，以書面載明指定日期，通知受指定之法人，並刊登政府公報公告之。

第 27 條

- 1 受指定之法人應於受指定日期之翌日起三日內對外公告下列事項：
 - 一、指定之主管機關名稱、指定之公文發文日期與文號及指定日期。
 - 二、受指定之法人名稱及主事務所所在地。
 - 三、認定同一原因事實之範圍。
 - 四、受理金融消費者以書面授與評議實施權之地點、方式及期間。
 - 五、其他相關之資訊。
- 2 前項公告應揭示於受指定之法人主事務所所在地、網路及其他適當處所；必要時，並得以其他方法公告之。
- 3 受指定之法人應於受指定日期之翌日起七日內向爭議處理機構申請立案，並於第一項第四款公告之受理期間屆滿之翌日起三個月內向爭議處理機構申請評議及函報主管機關備查。

第 28 條

- 1 金融消費者授與評議實施權時，應填具評議實施權授與同意書及其他相關資料，並檢具已向金融服務業完成申訴程序之證明文件。
- 2 金融消費者授與評議實施權，而未依前項填具相關資料並檢具證明文件時，受指定之法人應不接受其授與評議實施權。但其情形可以補正者，受指定之法人應通知金融消費者於合理期限內補正。
- 3 受指定之法人有為授與評議實施權之金融消費者為一切進行調處、評議程序行為之權。但金融消費者得於第一項之同意書內表明限制其為調處之同意及評議申請之撤回。
- 4 前項授與評議實施權人中一人所為之限制，其效力不及於其他授與評議實施權人。

第 29 條

受指定之法人申請評議，應填具申請書，載明當事人及授與評議實施權之金融消費者名稱及基本資料、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。

第 30 條

- 1 受指定之法人申請評議有第十五條第一項各款所定情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知受指定之法人及金融服務業。但其情形可以補正者，爭議處理機構應通知受指定之法人於合理期限內補正。
- 2 授與評議實施權之部分金融消費者有第十五條第一項各款所定情形之一者，爭議處理機構應決定不受理，並以書面通知受指定之法人及金融服務業，並就其餘部分續行評議。
- 3 符合評議受理條件之爭議案件，爭議處理機構應以書面通知金融服務業，於二十個工作日內以書面向爭議處理機構陳述意見，並副知受指定之法人。受指定之法人於收受該陳述書後二十個工作日內，得以書面向爭議處理機構提出補充理由書。

第 31 條

受指定之法人申請評議後，因部分金融消費者終止評議實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，爭議處理機構應就其餘部分繼續進行評議。

第 32 條

受指定之法人申請評議後，爭議處理機構依第十六條規定，得試行調處；受指定之法人得經授與評議實施權之部分或全部金融消費者之同意，就各該消費者之部分與金融服務業成立調處，爭議處理機構應就該成立調處部分做成調處書送達受指定之法人及金融服務業，並就未成立調處部分續行評議。

第 33 條

受指定之法人不得向授與評議實施權之金融消費者請求報酬或費用。

第 34 條

團體評議，本章未規定者，適用前二章之規定。

第 五 章 附 則

第 35 條

- 1 本辦法自中華民國一百零四年五月三日施行。
- 2 本辦法修正條文，自發布日施行。