



金融消費爭議案件評議委員會

壹、金融消費爭議案件評議委員會職掌

本委員會之職掌如下：

- 一、 受理消費者與會員機構間有關金融消費爭議案件之評處。
- 二、 提供會員機構有關已評議案件之處理建議。
- 三、 有關減少金融消費爭議案件之宣導工作。
- 四、 陳報理事會有關受理金融消費爭議案件之處理意見。
- 五、 陳報理事會有關會員機構違反評議結論之處理意見。
- 六、 主管機關交議之有關金融消費爭議案件之研處。

貳、中華民國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

95.08.31 修訂

第一章、組織

第一條、中華民國銀行公會(以下簡稱本會)為處理金融消費爭議案件，設金融消費爭議案件評議委員會(以下簡稱本委員會)，置評議委員七人；其中三員由本會遴選代表兼任，餘四員由本會自目的事業主管機關推薦卓具金融、法律等專業學養，立場公正之人士中遴聘，稱外部評議委員。

主任委員由全體委員互推一人擔任。

第二條、評議委員為無給職。但依規定支領出席費或審查費者，不在此限。

外部評議委員之任期為一年，連聘得連任。

外部評議委員於任期中出缺，應報請本會目的事業主管機關另行推薦，補聘其缺額。補聘之任期至原任期屆滿時為止。

第三條、本委員會配置專員、兼任秘書、幹事，承辦委員會行政事務。專員由本會核派會務工作人員擔任；兼任秘書、幹事之人選由主任委員依本會規定遴派。

第四條、本委員會議由主任委員視移請評議案件需要，決定召集，並於會議時擔任為主席。主任委員不克出席會議時，由出席委員互推一人代理。

本委員會議應有五位以上委員之出席，始得開會。決議事項應有出席委員過半數之同意；可否同數時，取決於主席。

本會委員應親自出席會議。但外部評議委員如未能親自出席時，得由目的事業主管機關指派出席代理人。

前項指派之代理人列入出席人數，並參與會議發言及表決。

第五條、評議委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行相關個案之評議職務；

(一) 本人或其配偶為該爭議案件之當事人，或與當事人有三親等內親屬關係、僚屬關係或經濟上共同之利害關係者。

(二) 本人或其配偶與該爭議案件之當事人，或其關係企業現有委任、承攬或僱傭關係，或經終止、解任未滿一年者。

(三) 其他情形足認其有不能獨立、公正執行職務之虞者。

評議委員有應自行迴避而未迴避，或有事實足認其執行職務有偏頗之虞者，本委員會得依當事人之申請或自行召開評議委員會議，為迴避之決定。

第六條、其餘未規定事項，依本會所屬委員會組織規程之規定辦理。

第二章、評議程序

第七條、金融消費爭議案件之受訴銀行，於本會受理申訴單位調處過程，就該行作業之說明未盡完整或仍有疑義，且未能妥善處理，致調處不成立者，本會受理申訴單位得依申訴人之請求，對通過形式審查並報奉核准之案件，以書面移送本委員會評議，同時副知受訴銀行。

第八條、符合前項條件之申訴人，應依式填具申請書，載明表列事項，由本會受理申訴單位進行審查，簽注意見後呈報候核。

第九條、本會受理申訴單位於案件移送評議前，應先為形式審查；對程序不符之申請，酌定期間請其補正；對應為不受理決議之申請，應加說明後予以婉拒。

第十條、移請評議案件，經審查後為不受理之決定（議）者，應由本會敘明理由，出具函文回覆；其以形式審查理由退件者，並應副知本委員會。

第十一條、申訴調處單位之移請評議文書，應載明當事人名稱及基本資料、爭議標的之法律事實、爭點及申訴未獲妥適處理之情形、兩造之主張及證據；其經委任代理人者，應併附委任書。

第十二條、本委員會收受移送評議書件後，應速洽定會議期日，行準備程序，除有特殊事由外，會議之召開，不得逾卅日期間。

受訴銀行應自收受評議申請書副本起七日內，以書面向本委員會陳述意見，並副知申訴人。申訴人得於收受後七日內，得以書面向本委員會提補充理由書。

第十三條、本委員會為審究事件之法律關係及爭議所在，得聽取當事人、具有專門知識經驗或知悉事件始末之人或其他關係人之陳述、審視現場或標的物之狀況，並請當事人就各自主張舉證。

本委員會為評議案件之需要，得推派委員或調派業務有關人員組成專案小組赴實地調查，並研擬意見，提會參考。

前項調查及意見之研擬，必要時主任委員得於會議前請有關委員或調派業務有關人員組成專案小組為之。

第十四條、申請評議案件有下列情形之一者，本委員會應為不受理之決議：

- (一) 非屬消費者保護法所稱之「消費爭議」定義範圍之金融相關爭議事件者。
- (二) 申訴人於爭議事件中，不具備適格當事人之地位者。
- (三) 已提起行政救濟、仲裁、申（聲）請調解或民事訴訟者。但其程序經依法合意停止者，不在此限。
- (四) 曾經法定機關調解未成立，行政處分或法院判決已確定者。
- (五) 核心爭點事實須藉由司法機關以科學方法鑑定釐清者。
- (六) 爭議雙方於本委員會評議結論作成前已和解者或已就同一事由作出評議結論者。
- (七) 爭議內容屬交易條件（如授信條件、和解條件）或其他商業決定之範圍，而該決定核與現行法規未有牴觸者。
- (八) 爭點純涉銀行服務素質、投資表現、商品訂價政策者。
- (九) 申訴人請求賠償或返還之金額逾新臺幣五十萬元者。
- (十) 受訴銀行已處理且回覆期間已逾三個月以上者。

第十五條、評議過程應作成評議會會議紀錄，記載評議之經過、結論與期日之延展及附記事項，專卷留存。

本委員會秘書單位應依前項內容，摘錄為評議結論，經主任委員簽章確認，並提報理事會議備查後，以委員會名義函送爭議雙方。

第十六條、本委員會出席人員，對會議情形，除已公開部分外，應嚴守秘密。

第十七條、本會處理消費爭議評議案件，得對被評議為理由有欠缺之一方，收取必要之作業費用，該收費方法另訂之。

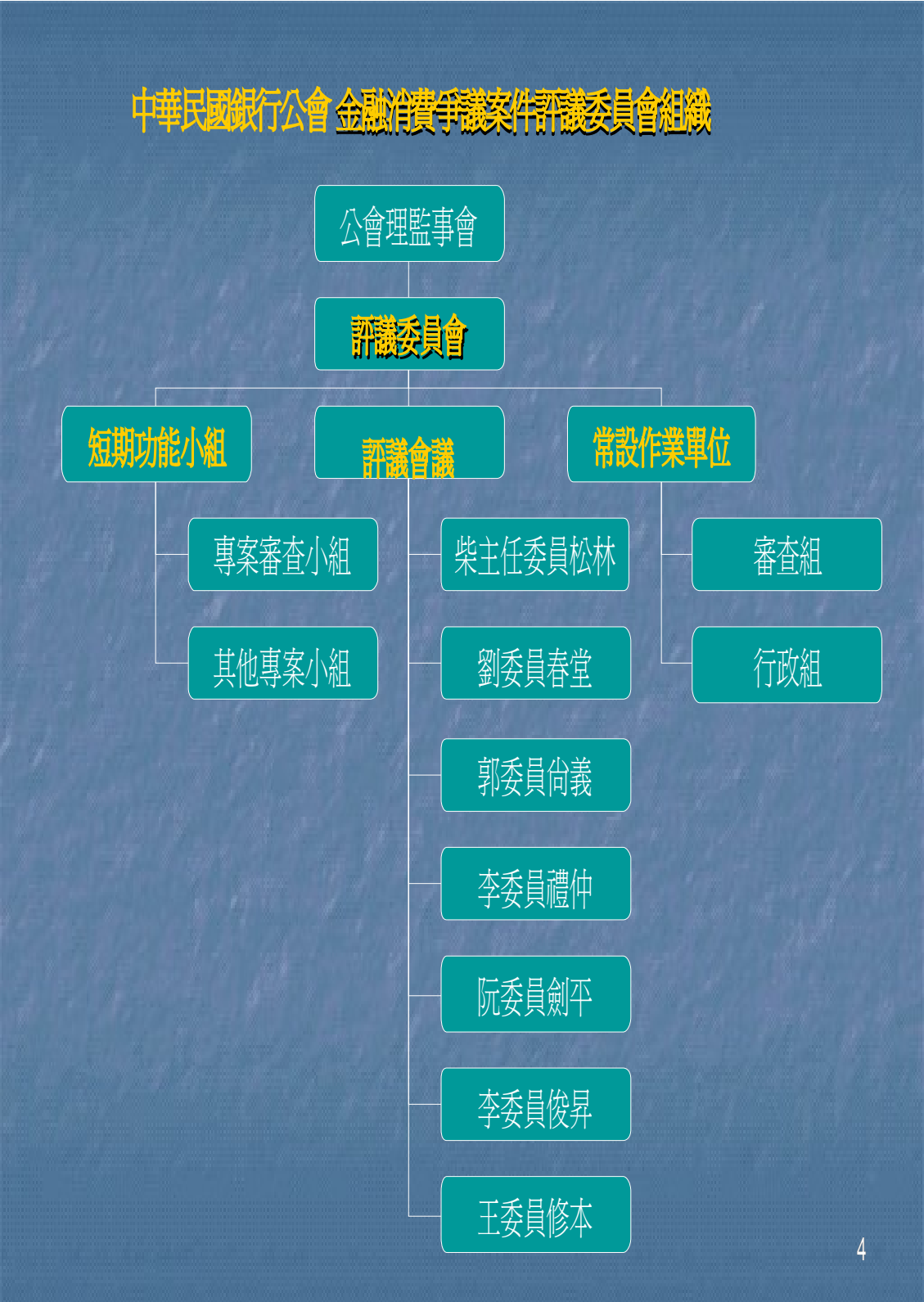
第十八條、本委員會評議結論完成理事會議備查程序後，受訴銀行應予遵守。

前項評議結論對申訴人不具拘束力，不服者得另循法律途徑解決。

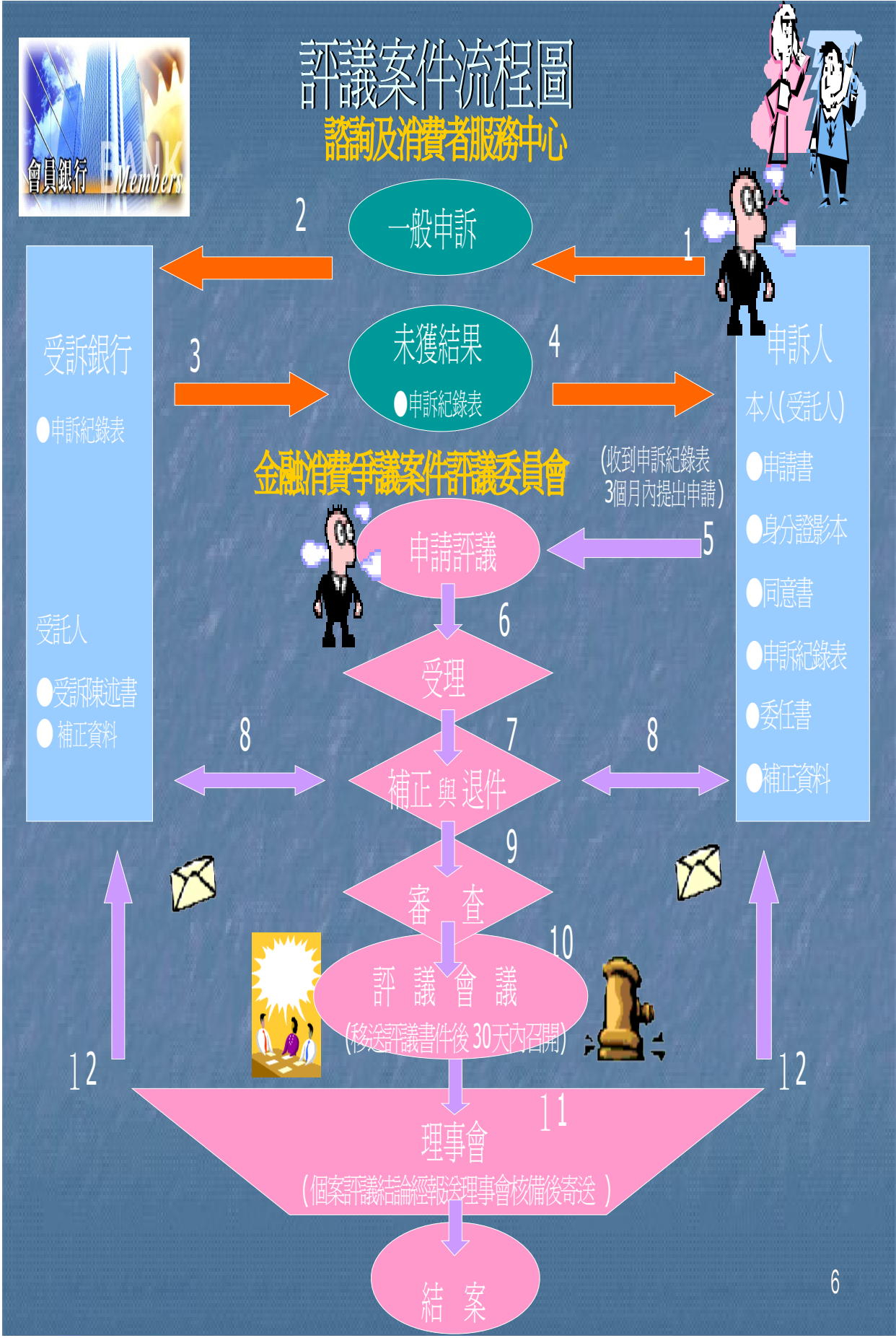
第三章、附則

第十九條、本規則經提報理事會議核議通過後發布施行，修正時亦同。

參、本委員會組織



肆、評議案件流程圖



(申請與受理階段)

第一題

【Q】 是否所有與銀行有關之金融爭議或糾紛皆可以向銀行公會提出申訴？

【A】 是的，公會設有「諮詢及消費者服務中心」，民眾本人有金融問題或需要申訴者，可於上班時間撥打下列專線電話詢問即可。

1. 信用卡類型問題服務專線(02)8596-2333
2. 存放款、外匯、理財、催收等非信用卡類型問題服務專線(02)8596-2345
3. 卡債協商類型問題服務專線 (02)8596-1629

第二題

【Q】 申請公會「評議委員會」評議之消費爭議如何定義？申請消費爭議案件是否一定要透過公會「諮詢及消費者服務中心」申訴？又與銀行有爭議糾紛之申訴人，該如何向公會提出評議之申請呢？

【A】 1. 所謂消費爭議，依照消費者保護法第二條第四款規定，是指消費者與企業經營者間因商品或服務所生之爭議。其意義說明如下：

- (1) 消費爭議，以消費者與企業經營者間的爭議為限：消費爭議限於消費者與企業經營者間的爭議，如為企業經營者與企業經營者間，或消費者與消費者間，所發生之爭議，均不屬於本法所稱消費爭議的範圍。
- (2) 消費爭議，以因商品或服務所生的爭議為限：消費爭議限於消費者與企業經營者間因商品或服務所生的爭議，並不包括其他爭議在內，如一般消費者與企業經營者間於尚未發生與商品或服務有關的消費關係前，消費者即因企業經營者商品或服務之品質不良所為的告發，由於其不具有消費關係存在，亦不屬於本法所稱消費爭議的範圍。

2. 是的，申訴案件與須評議之案件是不同的，一定要先提出申訴案件，先由公會「諮詢及消費者服務中心」受理後，經過申訴管道(設於受訴銀行總行之單一窗口)聯繫後，請受訴銀行說明並提供解決方案。若申訴人不服銀行之說明或解決方案，其爭點與處理過程摘要須記載於「申訴紀錄表」，並經銀行主管簽章，嗣後該表影本由「諮詢及消費者服務中心」轉交予申訴人，並告知可於收到「申訴紀錄表」影本日之次一日起，於 3 個月內憑該表向公會評議委員會申請評議，如逾 3 個月之期限，依規定不得提出評議案件。

第三題

【Q】 何人可以向「評議委員會」提出評議案件之申請呢？

- 【A】**
1. 已取得「申訴紀錄表」影本暨與銀行有爭議並已經過公會申訴，但仍未釐清案件之本人。
 2. 或委託他人辦理，惟受託人須取得上述本人(親自簽名)出具之委任書、身分證影本與同意書等為之。

第四題

【Q】 已取得「申訴紀錄表」影本暨與銀行有爭議並已經過公會申訴，但仍未釐清案件之申訴人，如果要申請時，應該準備那些文件及填寫那些書表呢？

【A】 申訴人需檢具下列文件及書表(詳細填寫)：

- (1) 申請書乙份(填寫相關資料，附上身分證影本)
- (2) 同意書乙份(須本人親簽)
- (3) 「申訴紀錄表」影本乙份(證明已向公會提出之申訴案件仍未解決)
- (4) 委任書乙份(如須委託他人代理者)

第五題

【Q】 申請評議之評議案件是否要收費？

【A】 本委員會為服務金融消費者並釐清爭端，目前是不收取任何費用的。

(審查與評議階段)

第六題

【Q】 本委員會如何受理評議案件呢？

【A】 1. 可以用郵寄或親自至本委員會填表二種方式辦理。

(銀行公會暨本委員會之地址為台北市104中山區惠街69號3樓)，本會及本會網站(<http://www.ba.org.tw>)均提供申請評議案件之申請書、同意書及委任書等格式供民眾索取或上網下載使用。

2. 受理評議案件：本委員會收到申請人之申請書及相關文件等後，對通過形式審查並報奉核准之案件，即同時副知受訴銀行，開始實質審查作業。

第七題

【Q】 所有金融爭議案件都要符合一定之規範或金額限制「評議委員會」才會受理嗎？而不受理之申訴案件有哪些？

【A】 1. 是的，申請評議之爭議案件是有一定之規範或金額限制。

2. 依據「中華民國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」第十四條之規定申請評議案件有下列情形之一者，本委員會議應為不受理之決議：

- (一) 非屬消費者保護法所稱之「消費爭議」定義範圍之金融相關爭議事件者。
- (二) 申訴人於爭議事件中，不具備適格當事人之地位者。
- (三) 已提起行政救濟、仲裁、申（聲）請調解或民事訴訟者。但其程序經依法合意停止者，不在此限。
- (四) 曾經法定機關調解未成立，行政處分或法院判決已確定者。
- (五) 核心爭點事實須藉由司法機關以科學方法鑑定釐清者。
- (六) 爭議雙方於本委員會評議結論作成前已和解者或已就同一事由作出評議結論者。
- (七) 爭議內容屬交易條件（如授信條件、和解條件）或其他商業決定之範圍，而該決定核與現行法規未有牴觸者。

(八) 爭點純涉銀行服務素質、投資表現、商品訂價政策者。

(九) 申訴人請求賠償或返還之金額逾新臺幣五十萬元者。

(十) 受訴銀行已處理且回覆期間已逾三個月以上者。

3. 金融消費爭議案件如無上述不受理情形者，本委員會應會受理並予以評處。

第八題

【Q】 為何前題中（九）規定「申訴人請求賠償或返還之金額逾新臺幣五十萬元者」。

【A】1. 本委員會參考國外相關機構實務作法如新加坡銀行公會等，於受理消費金融案件時均設有請求賠償或返還金額上限之規定。

2. 為求本委員會之評議結論能有效的拘束會員銀行遵守，依本會章程第十七條之規定，會員銀行應遵守銀行公會之決議，如不遵守時得處以新臺幣五十萬元以下之罰金。

第九題

【Q】 申請評議案件後收到不受理之通知函後，可否再次申請？

【A】 不一定，須視其不受理之理由而定。

1. 若申請人是因為程序不符遭退件者，退件後，只要是申請人在收到「申訴紀錄表」影本日之次一日起，於 3 個月內都可以憑該表再向本委員會申請評議，如逾 3 個月之期限，依規定不得提出申請。

2. 若申請人是因為符合第 14 條不受理條件者(詳如第七題)，依規定即不得再次提出申請。

第十題

【Q】 不符評議結論者，可否再次申請評議或再議。

【A】 是的，同一案件即僅有同一之事實與證據，如雙方已就爭點提出完整之書面陳述，供評議委員會審查及評議，應該會產生出相同之評議結論，故評議案件依規定只有評議一次。

第十一題

【Q】 「本委員會」審理期間，申訴人與受訴行若獲知或對他方新理由或事證不服者，應該如何回應陳述意見？

【A】 本委員會當事人雙方依規定於收到他方或本會之通知後，在七個工作日內，皆可提出(郵寄)補充資料供評議會議參考，勿庸親自到本委員會製作書面資料。

第十二題

【Q】 「本委員會」召開評議會議時，會邀請申訴人與受訴銀行到現場接受詢問嗎？

【A】 本委員會評議會議係採書面審理，雙方均須就爭點提出完整之書面陳述，原則上不會請當事人雙方親自出席會議。

第十三題

【Q】「本委員會」多久召開評議會議一次？

【A】本委員會評議會議依規定，當收到審查報告書後 30 天內召開會議，故原則上每月至少召開一次評議會議。

(評議結論完成階段)

第十四題

【Q】「本委員會」之評議結果對申訴人與受訴銀行是否都有拘束力？

【A】本委員會評議結論完成理事會議備查程序後即結案，爭議雙方不能提起再議或重議，受訴銀行對評議結論應予遵守，惟前項評議結論對申訴人不具拘束力，不服者得另循法律途徑解決。

第十五題

【Q】爭議案件由申請日起算，到收到「本委員會」評議結果函為止，大約要多久？

- 【A】
1. 本委員會受理接案後即形式審查並發函通知受訴銀行，大約 7 個工作日內完成。
 2. 受訴銀行收到上述通知函後，應於 7 個工作日內回覆本委員會開始審查。
 3. 爭議雙方於審理期間依規定於收到他方或本會之通知後，在七個工作日內，皆可提出(郵寄)補充資料送本委員會審查。
 4. 本委員會於上述爭議雙方資料收集齊全後，即開始實質審查，並撰寫審查報告書約須 15 個工作日。
 5. 評議會議依規定，當收到審查報告書後 30 日召開會議。
 6. 本委員會評議結論須完成銀行公理事會議(原則上於每月月底召開會議)備查程序，即可發函寄出通知爭議雙方。
 7. 綜上。爭議個案自申請日起至爭議雙方收到評議結論通知函為止，時間大約 2 個月左右。

陸、申訴人○及受訴銀行●須填寫之各種表格

A. 申請書 ○

B. 同意書 ○

C. 銀行公會「諮詢及消費者服務中心」紀錄表 ●

D. 委任書 ○

E. 受訴銀行陳述書 ●

F. 案件補充資料表○ ●

A

中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會

評議編號：

申 請 書

日期： 年 月 日

基 本 資 料 (附身分證影本)			
申請人姓名		受任人姓名	
身分證字號		身分證字號	
電 話			
通訊地址			

評 議 案 件 資 料	
1. 受訴銀行名稱	
2. 爭議發生時間	年 月 日 3. 已申訴未獲妥適處理 ☐ 如附件 1
4. 另提供證據或資料 _____ 份， 詳附件____至_____	
5. 爭議事實 與 爭點摘要	
6. 提供認為合理 解決方式 (評議時參考)	☐ 有，請說明： ☐ 無
7. 申訴案件內容(含受訴銀行處理情形)：請多用條列方式及附件佐證敘述過程	
8. 申請人應瞭解本委員會係基於公正客觀之立場，為消費者與銀行間衍生之金融消費爭議案件評議解紛，現階段之評議結論尚無法律上之拘束力。此外，申請人同意本委員會基於評議之需要得向受訴銀行調閱本案之相關文件資料。	
9. 以上文件所載內容及附件資料，均已由本人確認無誤。 申請人(或受任人)： _____親簽	

B

同意書

本人同意並遵守依據中華民國商業同業公會全國聯合會所屬金融消費爭議案件評議委員會所訂之組織及評議程序(如下載)進行本案之評議事宜。

同意人：_____ (親簽)

中 華 民 國 95 年__月__日

中華民國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

95.08.31 修訂

第一章、組織

第一條、中華民國銀行公會(以下簡稱本會)為處理金融消費爭議案件，設金融消費爭議案件評議委員會(以下簡稱本委員會)，置評議委員七人；其中三員由本會遴選代表兼任，餘四員由本會自目的事業主管機關推薦卓具金融、法律等專業學養，立場公正之人士中遴聘，稱外部評議委員。

主任委員由全體委員互推一人擔任。

第二條、.....(為節省篇幅).....

.....(為節省篇幅).....

.....(為節省篇幅).....

第十八條、本委員會評議結論完成理事會議備查程序後，受訴銀行應予遵守。

前項評議結論對申訴人不具拘束力，不服者得另循法律途徑解決。

第三章、附則

第十九條、本規則經提報理事會議核議通過後發布施行，修正時亦同。

C 中華民國銀行公會「諮詢及消費者服務中心」諮詢服務紀錄表

					分類：
					日期：
申訴人資料	名 稱				受訴銀行
	電 話		ID/統一編號		傳真
	申辦方式	☐ 面洽 ☐ 電詢 ☐ 傳真或來函 ☐ 電子郵件 ☐ 其他			
諮詢服務內容					
由中心詢答 轉請會員銀行處理 移請_____委員會協答					
答覆摘要或處理過程：					
註：如為評議案件之受訴銀行，請加蓋經辦單位及承辦人員簽章為憑。					
後續處理結	已結案	於__年__月__日 回覆 ☐ 已妥適處理並獲消費者接受 ☐ 循司法途徑解決 ☐ 雙方停止溝通，調處不成立(3個月內可申請評議)			
	尚未結案	☐ 尚與消費者溝通處理中 ☐ 移由本會金融消費爭議案件評議委員會評議			
接話人		姓名： 職稱： (簽章)			

秘書長或秘書副長：

主任：

(簽章)

D

委 任 書

本人因故未能親自前來 貴會，辦理有關**金融消費爭議案件評議**之☐申請、

☐後續應處理事項。茲謹委託_____君，代理本人為上述評議案件應為之事項，

並指定郵件送達地址及聯絡電話如下，特立此書為憑。

此致

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

金融消費爭議案件評議委員會

委 任 人：_____ 身分證字號：

受 任 人：_____ 身分證字號：

指定郵件收件人_____ //送達地址：(郵遞區號_____)

聯絡電話：() _____ //手機 _____ (最適宜通話時間_____)

中華民國 95 年 月 日

E

中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會

案號：__評審字第____號 受訴銀行陳述書（應於七日內回覆並副知申訴人）

申訴人：

/ID：

日期： 年 月 日

受訴銀行本案承辦人（受任人）基本資料

受任人姓名		受任人姓名	
單位與職稱		單位與職稱	
電 話			
通訊地址			

銀 行 陳 訴 評 議 案 件 資 料

(4) 確認本案是 ☐ 否 ☐ 為消費爭議案件，已 ☐ 未 ☐ 經本會「諮詢及消費者服務中心」申訴管道處理，現 已 ☐ 未 ☐ 逾三個月以上。2. 申訴人申請書附件 1 所附銀行處理情形與實際處理情形 ☐ 一致 ☐ 不一致

若有不一致情形或須詳加說明時，請於次頁（受訴銀行案件處理情形欄）填寫

3. 確認本案爭議標的評議金額 已 ☐ 未 ☐ 逾新台幣 50 萬元。

實際積欠本金：_____元，利息：（約）_____元，其他代墊費用：_____元

4. 爭議事實
與
爭點摘要5. 提供認為合
理解決方式 ☐ 有，請說明：
☐ 無

6. 受訴銀行（含申訴時）案件處理情形：請多用條列方式及附件佐證敘述過程

1. _____（註：本欄可增加欄位至次頁）

7. 以上文件所載內容及附件資料，均已由本人確認無誤。

本 案 承 辦 人（或受任人）： _____ 親簽

F 中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會

案 件 補 充 資 料 表

評議案編號：____年評審字____號

日期：____年____月____日

基 本 資 料			
申請人姓名		代理人姓名	
電 話	☐ 同申請書所載		
通訊地址	☐ 同申請書所載		

☐ 申訴人 ☐ 受訴銀行 自行補充資料。

或依 ☐ 受訴銀行 ☐ 銀行公會，95 年____月____日____字第____號函收件日起七日內辦理：

評 議 案 件 補 充 資 料	
1. 受訴銀行名稱	
2. 評議案件補充資料：請多用條列方式及附件佐證敘述過程	
(1)	
3. 提供認為合理解決方式(評議時參考)	☐ 有，請說明： ☐ 無
4. 上述補充資料如為接獲受訴銀行受訴陳述書函者，請於收件日起七日內填本表寄本委員會收(地址：104 台北市德惠街9號3樓)。	
5. 以上文件所填載內容(含附件____至____)資料，均已由本人確認無誤。	
申請人(或代理人)：_____親簽 _____年____月____日	

柒、本委員會(同銀行公會)地址、位置圖及聯絡聯絡電話：

一、本委員會名稱：中華民國銀行公會金融消費爭議案件評議委員會

二、地址：(104) 台北市中山區德惠街9號3樓

三、電話：(02) 8596-2229

四、本委員會聯絡人：許秘書(分機 2311)

張專員(分機 2325)

五、位置圖：

