

# 中華民國銀行公會關於「終止公會金融消費爭議評議制度運作」

新聞稿(101.1.19)

銀行公會於今（19）日理監事聯席會議中，鑒於金融消費者保護法已施行及財團法人金融消費評議中心業揭牌運作，我國金融消費爭議案件評議制度正式進入法制化階段，公會創設的消費爭議案件評議制度已完成階段性任務，在評估無存續必要後，於今天作出決議，完成這項機制的退場作業程序，終止該會金融消費爭議評議制度 5 年多的運作。日後銀行客戶有關交易爭議事件的評議作業，將回歸法制面，依金融消費者保護法所訂的申訴程序辦理。該決議案將通函各會員銀行，同時函報行政院金管會備查。

銀行公會為落實銀行業消費者保護工作，減少金融消費爭訟案件，在 95 年 9 月間，依該會所通過的「金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則」，正式成立「金融消費爭議案件評議委員會」，敦聘柴松林教授擔任主任委員，連同金融主管機關推薦遴聘的學者、專業人士，採行對銀行業具強制拘束力之合議機制，來裁斷民眾與金融機構間之消費爭議案件，這使我國成為繼新加坡以後，全球第 2 個引進英國金融 Ombudsman（爭議公評人）制度的國家。評議委員會 5 年

多來，總計受理民眾一般金融爭議申訴 10 餘案；另於金融海嘯期間，專案受理連動債銷售爭議申訴 25,214 案，對於弭止銀行與客戶間的衝突對立，穩定金融交易秩序，作有顯著貢獻。

有鑒於金融消費者保護法業於去年 12 月 30 日施行，依該法專責處理金融消費爭議之機構「財團法人金融消費評議中心」亦於今年元月 2 日正式掛牌揭幕，開始受理客戶與銀行所生消費爭議投訴；新法對金融消費爭議之申訴、調處與評議程序均有明文規範，本會之評議委員會功能，已完成階段性任務。該會於今（19）日的理監事聯席會議中，決議廢止「金融消費爭議案件評議委員會組織及評議程序規則」，宣示終止金融消費爭議案件評議委員會之運作。

據委員會工作人員表示：目前該委員會已無待清未結積案，至於前受理「非雷曼未屆期且未贖回」而未完成評議程序之 960 件連動債申訴案，迄今已有 543 件與銀行和解結案，餘 417 件或因盈虧狀況未明、或因和解未成功，該等案件，均可於日後與一般金融消費爭議事件，由申訴民眾依法定程序，向金融業者投訴或向「財團法人金融消費評議中心」申請評議。