

金融消費爭議處理機構設立及管理辦法部分條文修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第二條 金融消費爭議處理機構(以下簡稱爭議處理機構)之設立，應由全體願任董事檢附下列文件一式四份，向金融監督管理委員會(以下簡稱本會)申請設立許可：</p> <p>一、申請書：載明目的、名稱、主事務所所在地、財產總額、業務項目及其他必要事項。</p> <p>二、捐助章程正本。</p> <p>三、捐助財產清冊。捐助財產之現金部分，應附金融機構之存款證明或其他足資證明之文件；其他財產部分，應附土地、建物所有權或其他相關證明文件。</p> <p>四、董事名冊、董事國民身分證影本及董事與監察人間之親屬關係表。</p> <p>五、願任董事同意書。</p> <p>六、爭議處理機構及董事之印鑑或簽名清冊。</p> <p>七、董事會成立會議紀錄。</p> <p>八、監察人名冊、國民身分證影本、願任</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)之設立，應由全體願任董事檢附下列文件一式四份，向<u>行政院金融監督管理委員會</u>(以下簡稱本會)申請設立許可：</p> <p>一、申請書：載明目的、名稱、主事務所所在地、財產總額、業務項目及其他必要事項。</p> <p>二、捐助章程正本。</p> <p>三、捐助財產清冊。捐助財產之現金部分，應附金融機構之存款證明或其他足資證明之文件；其他財產部分，應附土地、建物所有權或其他相關證明文件。</p> <p>四、董事名冊、董事國民身分證影本及董事與監察人間之親屬關係表。</p> <p>五、願任董事同意書。</p> <p>六、爭議處理機構及董事之印鑑或簽名清冊。</p> <p>七、董事會成立會議紀錄。</p> <p>八、監察人名冊、國民身分證影本、願任</p>	<p>依據行政院組織法第四條規定，已將「行政院金融監督管理委員會」名稱改為「金融監督管理委員會」(以下簡稱金管會)，爰配合修正該名稱。</p>

<p>監察人同意書及其印鑑或簽名清冊。</p> <p>九、捐助人同意移轉捐助財產為爭議處理機構所有之同意書。</p> <p>十、業務計畫及資金運用說明書。</p> <p>爭議處理機構之董事會應自收受本會設立許可文書之日起三十日內，向法院聲請法人登記，並於法院完成登記之日起三十日內，將法人登記證書影本報本會備查；其於法人登記後，應向所在地稅捐稽徵機關申請扣繳編號，併報本會備查。</p>	<p>監察人同意書及其印鑑或簽名清冊。</p> <p>九、捐助人同意移轉捐助財產為爭議處理機構所有之同意書。</p> <p>十、業務計畫及資金運用說明書。</p> <p>爭議處理機構之董事會應自收受本會設立許可文書之日起三十日內，向法院聲請法人登記，並於法院完成登記之日起三十日內，將法人登記證書影本報本會備查；其於法人登記後，應向所在地稅捐稽徵機關申請扣繳編號，併報本會備查。</p>	
<p>第二十五條 爭議處理機構<u>每年收取之年費及服務費，其總額不超過全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八；其中八分之五為年費、八分之三為服務費。</u></p> <p>各金融服務業應繳交之年費按其前一年度營業收入占全體金融服務業營業收入之比例計算。</p> <p>前二項所定營業收入以金融監督管理委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收</p>	<p>第二十五條 爭議處理機構收取年費依全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八計算，並以下列規定設算各金融服務業應分配繳交金額：</p> <p><u>一、年費八分之三由各金融服務業按前一年度營業收入占全體金融服務業營業收入之比例計算。</u></p> <p><u>二、年費八分之五依下列方式繳交：</u></p> <p><u>(一)一百零一年度依各金融</u></p>	<p>一、依金融消費者保護法（以下簡稱本法）第十三條第四項規定，爭議處理機構為辦理金融消費爭議處理及教育宣導業務，得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費；另依量出為入精神，爭議處理機構估編年度營運所需支出預算如未達全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八時，宜以估編之支出預算金額為準作為收取費用之總額，以減輕金</p>

<p>取辦法(以下簡稱收取辦法)第四條至第五條之一、第六條第二項及第三項為計算基礎。</p> <p>中華郵政股份有限公司儲匯業務計算營業收入，以實際營業收入之四分之一計算。</p> <p>各金融服務業應繳交年費低於新臺幣五百元者，仍應以五百元計收。</p> <p>金融服務業應於每年八月底前繳交第一項規定之年費及服務費。</p> <p><u>有關年費之收取，準用收取辦法第七條、第八條及第十條規定；服務費之收取，準用收取辦法第八條規定。</u></p>	<p><u>服務業九十九年度申訴案件占全體金融服務業申訴案件之比例分配計算。</u></p> <p><u>(二)一百零二年度起依爭議處理機構前一年度爭議案件之屬性按其比例分配計算之。</u></p> <p>前項所定營業收入以<u>行政院金融監督管理委員會</u>監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法第四條及第五條為計算基礎。</p> <p>中華郵政股份有限公司儲匯業務計算<u>第一項之營業收入</u>，以實際營業收入之四分之一計算。</p> <p>各金融服務業應繳交年費低於新臺幣五百元者，仍應以五百元計收。</p> <p>金融服務業應於每年八月底前繳交第一項規定之年費。</p>	<p>融服務業之負擔，爰將第一項前段規定修正為，爭議處理機構收取年費及服務費總額不超過全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八。</p> <p>二、基於下列理由，修正第一項及第二項規定，將現行第一項第一款「營業收入基礎年費」，修正為「年費」，並將其比例由八分之三調高為八分之五，以及將現行第一項第二款「爭議案件基礎年費」，修正為「服務費」，並將其比例由八分之五調降為八分之三：</p> <p>(一)考量本法規定設置爭議處理機構以及金融消費爭議處理機制，係為促進金融市場之健全發展，以增進金融消費者對市場之信心，為維持該機制正常運作之固定成本，宜有固定財源支應，即應由全體金融服務業共同分攤。</p> <p>(二)爭議處理機構於籌備期間，係參考九十九年度金融服務業申訴案件件數，預估成立後</p>
--	---	---

		<p>每一年度可能收受約八千餘件申請評議案件件數，惟於實際對外營運後，依據其實際收受之案件情況推估全年度約僅收受二千餘件申請評議案件，爰有關爭議案件之收費標準，宜重新估算，以符公平、合理原則。</p> <p>(三) 為確保金融消費爭議處理機制之正常運作，以達強化消費者信心、保障消費者權益、儘速解決紛爭、建構健全金融消費環境，達成金融服務業與金融消費者雙贏之目的，並使爭議處理機構之收費機制符合公平、正義及促進金融市場健全發展，避免業者負擔過重，爰有調整年費及服務費分擔比例之必要。</p> <p>三、第二項各金融服務業應繳交之年費，其計算茲舉釋例如下：</p> <p>(一) 前提假設：</p> <p>1、前一年度全體金融服務業營業收入為新臺幣（以下</p>
--	--	--

		<p>同)一兆八千五百億元，其萬分之零點八為一億四千八百萬元(即18,500億元×萬分之0.8)。</p> <p>2、爭議處理機構當年度編列之支出預算為一億四千三百四十四萬元，並以此作為本年度收取之年費及服務費總額(未超過一億四千八百萬元)，其中年費應收取總額約八千九百六十五萬元(即14,344萬元×5/8)。</p> <p>3、甲金融服務業前一年度營業收入為一百億元。</p> <p>(二)甲金融服務業應繳年費為四十八萬四千五百九十五元(即8,965萬元×〔100億元/18,500億元〕)。</p> <p>四、原第二項移列至第三項，並為使爭議處理機構與金管會依金融監督管理委員會監理年費檢查費計繳標準及規費收取辦法(以下簡稱收取辦法)有關營業收入計算基礎之認定標準一致，以及前開收</p>
--	--	---

		<p>取辦法業於一百零一年十一月六日修正其法規名稱，爰修正第三項規定。</p> <p>五、原第三項項次遞移為第四項，並酌作文字修正，及原四項項次遞移為第五項。</p> <p>六、原第五項項次遞移為第六項，並增訂金融服務業應於每年八月底前繳交「服務費」之規定，另為避免有重複收費之誤解，並配合刪除現行第二十六條規定逐案收取之服務費。</p> <p>七、增訂第七項，明定年費收取之相關事項，例如金融服務業為年度中成立者或金融服務業有被合併或概括讓與之情形者等，準用收取辦法第七條、第八條及第十條規定；服務費收取之相關事項，如金融服務業有被合併或概括讓與之情形者，準用收取辦法第八條規定。</p>
<p>第二十六條 <u>各金融服務業應繳交之服務費，其計算方式如下：</u></p> <p><u>各金融服務業應繳納之服務費=全體金融服務業應繳納之服務費總額×（各金融服務業</u></p>	<p>第二十六條 爭議處理機構依本法第二十三條規定試行調處成立者，每一案件向金融服務業收取服務費新臺幣二千元。</p> <p>爭議處理機構依</p>	<p>一、配合第二十五條第一項修正「服務費」之分擔比例及第六項修正增訂金融服務業應於每年八月底前繳交「服務費」，為避免有重複收費</p>

<p><u>前一年度各種屬性之爭議案件件數乘以各該案件屬性所對應權重加總後之數額/全體金融服務業前一年度各種屬性之爭議案件件數乘以各該案件屬性所對應權重加總後之數額)。</u></p> <p><u>前項所稱爭議案件，係指金融消費者向爭議處理機構提出申訴或申請評議案件；金融消費者向本會提出申訴或申請評議案件，經本會移由金融服務業或爭議處理機構處理者，亦同。</u></p> <p><u>第一項所稱案件屬性，可區分為：</u></p> <p><u>一、申訴屬性：指申訴案件。</u></p> <p><u>二、不受理屬性：指申請評議案件經評議委員會作成不受理決定者。</u></p> <p><u>三、調處屬性：指申請評議案件經調處而成立者；申請評議案件於送評議委員預審前經申請人撤回者，亦同。</u></p> <p><u>四、評議屬性：指申請評議案件經評議委員會作成評議決定者；申請評議案件於送評議委</u></p>	<p>本法第二十七條規定作成評議決定者，其向金融服務業收取之服務費基準如下：</p> <p>一、評議決定金融服務業無須給付者，免予收取。</p> <p>二、評議決定金融服務業應給付之金額或財產價值為新臺幣十萬元以下或非以金錢給付者，每一案件新臺幣五千元。</p> <p>三、評議決定金融服務業應給付之金額或財產價值超過新臺幣十萬元者，每一案件新臺幣一萬元。</p>	<p>之誤解，爰配合刪除現行第二十六條規定逐案收取之服務費。</p> <p>二、依本法第十三條第五項及第十四條第三項第二款規定，服務費之收取標準及計算方式由主管機關定之，並參照「國營航空站回饋金分配及使用辦法」第五條規定及「保險業辦理國外投資管理辦法」第十五條之二規定等法規體例，爰於第一項明定服務費之計算方式，以期明確，茲舉釋例如下：</p> <p>(一) 前提假設：</p> <p>1、前一年度全體金融服務業營業收入為一兆八千五百億元，其萬分之零點八為一億四千八百萬元（即18,500億元×萬分之0.8）。</p> <p>2、爭議處理機構當年度編列之支出預算為一億四千三百四十四萬元，並以此作為本年度收取之年費及服務費總額（未超過一億四千八百萬元），其中服務費應收取總額約五</p>
--	--	---

<p><u>員預審後，經申請人撤回者，亦同。</u></p> <p><u>第一項所稱各該案件屬性所對應權重，申訴屬性比不受理屬性比調處屬性比評議屬性為二比五比十比五十。但評議屬性之爭議案件因和解而經申請人撤回，或經評議委員會作成評議決定認為金融服務業無需給付者，其權重減半。</u></p>		<p>千三百七十九萬元（即 14,344 萬元$\times 3/8$）。</p> <p>3、全體金融服務業前一年度各種屬性之爭議案件分別為，申訴屬性六千六百八十七件、不受理屬性一百一十六件、調處屬性四百六十六件、評議屬性案件因和解而經申請人撤回或經評議委員會作成評議決定認為金融服務業無需給付者一千零九件、其餘評議屬性爭議案件四百七十四件。</p> <p>4、甲金融服務業前一年度各種屬性爭議案件為，申訴屬性一百件、不受理屬性三件、調處屬性十件、評議屬性案件因和解而經申請人撤回或經評議委員會作成評議決定認為金融服務業無需給付者二十五件、其餘評議屬性爭議案件十五件。</p> <p>（二）甲金融服務業應繳納之服務費為一百三十四萬五千九百六十五元（即</p>
---	--	--

		<p>5,379 萬元$\times[(100 \times 2+3 \times 5+10 \times 10+25 \times 25+15 \times 50) / (6687 \times 2+116 \times 5+466 \times 10+1009 \times 25+474 \times 50)]$))。</p> <p>三、依本法第十三條及第十六條之規定，爭議處理機構所辦理之金融消費爭議業務，包含協調金融服務業處理申訴及處理評議案件，是以金融消費者得依本法之規定向爭議處理機構提出申訴或申請評議，其中亦包含其他機關轉請爭議處理機構處理金融消費者所提出之申訴或申請評議案件。如金融消費者係向金管會提出申訴或申請評議案件，金管會亦得依前開本法之規定，將申訴案件移由金融服務業處理，並由評議中心協調處理該申訴案件；如為申請評議案件，則移由爭議處理機構處理，其性質亦屬金融消費爭議案件，因現行第二十五條第一項第二款第二目規定所稱「處理機構前一年度爭議案件」其範圍未盡明</p>
--	--	--

		<p>確，為避免產生爭議，爰於第二項明定，前一年度爭議案件，係指金融消費者向爭議處理機構提出之申訴或申請評議案件，以及金融消費者向金管會提出之申訴或申請評議案件，經金管會移由金融服務業或爭議處理機構處理者，以期明確。</p> <p>四、第三項明定第一項所稱案件屬性之定義，包含申訴、不受理、調處及評議屬性。其中經考量送請評議委員預審前撤回者，其成本支出近於「調處屬性」案件，送請評議委員預審後撤回者，其成本支出近於「評議屬性」案件，爰明定申請評議案件送請評議委員預審前撤回者為「調處屬性」，送請評議委員預審後撤回者為「評議屬性」。</p> <p>五、依爭議處理機構實際追蹤及處理申訴屬性、調處屬性、評議屬性案件之時效，分別約為四日、四十日及一百日，前開申訴屬性、調處屬性、</p>
--	--	--

		<p>評議屬性等案件之合理權重約為四比四十及一百（即二比二十比五十）；惟基於鼓勵當事人透過調處機制迅速和平解決爭議之目的，調處屬性與評議屬性之案件屬性權重宜維持一定比例，爰將調處屬性之權重減半，並參照「國營航空站回饋金分配及使用辦法」第五條規定之法規體例，於第四項明定第一項所稱各該案件屬性所對應權重之比例如下：</p> <p>（一）申訴屬性、調處屬性、評議屬性爭議案件之合理權重分別為二比十比五十。</p> <p>（二）復考量不受理屬性之案件，既已使用該制度資源，自亦應列入分配計算服務費，惟評議委員會對此類案件僅進行政程序審查，並未介入實質審理，故其權重不宜高於調處屬性，爰依調處屬性之權重再予減半，將其權重設定為五。</p> <p>（三）此外，為鼓勵當事人迅速和平解決爭議，及針對業經評</p>
--	--	--

		<p>議委員會作成評議決定認定不可歸責於金融服務業之爭議案件加予區隔，爰就評議屬性之案件中「因和解而經申請人撤回」或「經評議委員會作成評議決定認為金融服務業無需給付」者，其權重予以減半，即為二十五。</p>
<p>第二十九條 本辦法自中華民國一百年十二月三十日施行。</p> <p><u>本辦法修正條文除第二十五條及第二十六條，自中華民國一百零二年一月一日施行外，自發布日施行。</u></p>	<p>第二十九條 本辦法自中華民國一百年十二月三十日施行。</p>	<p>第二項明定本辦法修正條文之施行日期。</p>