

## 金融監督管理委員會公告

中華民國 104 年 4 月 15 日

金管法字第 10400544891 號

主 旨：預告修正「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」草案、  
「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」部分條文草案及訂定「金融消費者保護法第十一條之二第二項複雜性高風險商品類型」草案。

依 據：行政程序法第一五十一條第二項、第一百五十四條。

公告事項：

- 一、修正機關：金融監督管理委員會。
- 二、修正依據：金融消費者保護法第 10 條第 3 項、第 11 條之 2 第 2 項、第 13 條之 1 第 5 項、第 18 條第 2 項、第 23 條第 1 項及第 24 條第 2 項第 9 款。
- 三、「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」修正草案、「金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法」部分條文修正草案總說明及條文對照表及「金融消費者保護法第十一條之二第二項複雜性高風險商品類型」草案詳如附件。本案另載於「本會主管法規整合查詢系統」網站（網址：<http://law.fsc.gov.tw/>），「法規草案預告論壇」網頁。
- 四、對於本公告內容有任何意見或修正建議者，請於本公告刊登公報隔日起 7 日內於前開「法規草案預告論壇」陳述意見或洽詢：
  - (一) 承辦單位：法律事務處。
  - (二) 地址：新北市板橋區縣民大道 2 段 7 號 18 樓。
  - (三) 電話：(02)89680817。
  - (四) 傳真：(02)89681272。

主任委員 曾銘宗

## 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草案總說明

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（以下簡稱本辦法）於一百年十二月十二日發布、同年十二月三十日施行。依一百零四年二月四日修正公布之金融消費者保護法（以下簡稱金保法）第十三條之一第五項授權主管機關就團體評議受指定之法人應具備之資格要件、同一原因事實之認定基準、評議實施權授與之範圍、評議程序之進行及其他應遵行事項，訂定辦法；又依金保法第二十四條第二項第九款授權主管機關訂定其他評議不受理之事由，爰依據前開條文之授權，擬具本辦法修正草案計三十五條，其修正要點如下：

- 一、 新增章名，第一章總則、第二章評議委員資格條件、聘任及解任、第三章評議程序、第四章團體評議、第五章附則。
- 二、 配合金保法第十三條之一之修正，於本辦法增訂相關授權依據。（修正條文第一條）
- 三、 將金融監督管理委員會一百零二年三月二十九日令頒之金融消費者對純屬信用評等申請評議之不受理事由，明文納入，以資明確。（修正條文第十五條）
- 四、 明定主管機關依金保法第十三條之一第一項指定之法人應具備之資格要件。（修正條文第二十四條）
- 五、 明定團體評議同一原因事實之認定基準。（修正條文第二十五條）
- 六、 訂定團體評議評議程序之進行等事項。（修正條文第二十六條、第二十七條及第二十九條至第三十一條）
- 七、 訂定團體評議評議實施權授與之範圍等事項。（修正條文第二十八條）
- 八、 訂定團體評議程序中試行調處程序。（修正條文第三十二條）
- 九、 團體評議機制之精神係為協助弱勢之金融消費者進行評議程序等，爰明定該受指定之法人係無償性質，不得向授與評議實施權之金融消費者請求報酬或費用。（修正條文第三十三條）

# 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草案條文對照表

修正條文	現行條文	說 明
<b>第一章 總則</b>		<u>章名新增</u>
<b>第一條</b> 本辦法依金融消費者保護法（以下簡稱本法） <u>第十三條之一第五項</u> 、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。	<b>第一條</b> 本辦法依金融消費者保護法（以下簡稱本法）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。	配合本法第十三條之一之修正，於本辦法增訂相關授權規定，爰增列本辦法之法律授權依據。
<b>第二章 評議委員資格條件、聘任及解任</b>		<u>章名新增</u>
<b>第二條</b> 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。 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	<b>第二條</b> 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。 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	本條未修正。

<p>曾執行律師、會計師業務合計十年以上者。</p> <p>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。</p>	<p>曾執行律師、會計師業務合計十年以上者。</p> <p>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。</p>	
<p>第三條 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。</p> <p>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。</p>	<p>第三條 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。</p> <p>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。</p>	本條未修正。
<p>第四條 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：</p> <p>一、有公司法第三十條所定情事之一。</p> <p>二、任公務員而受撤職或休職之處分。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>七、有事實證明曾從事或涉及不誠信或不正當之活動。</p>	<p>第四條 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：</p> <p>一、有公司法第三十條所定情事之一。</p> <p>二、任公務員而受撤職或休職之處分。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>七、有事實證明曾從事或涉及不誠信或不正當之活動。</p>	本條未修正。
第五條 兼任之評議委員，均	第五條 兼任之評議委員，均	本條未修正。

為無給職。	為無給職。	
第三章 評議程序		章名新增
第六條 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。	第六條 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。	本條未修正。
第七條 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。	第七條 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。	本條未修正。
第八條 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。	第八條 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。	本條未修正。
第九條 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。	第九條 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。	本條未修正。
第十條 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。	第十條 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。	本條未修正。
<p>第十一條 評議委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行評議：</p> <p>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。</p> <p>二、曾服務於評議事件之金融服務業離職未滿三年。</p> <p>三、有其他足認其執行職務有偏頗之虞。</p> <p>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</p>	<p>第十一條 評議委員遇有下列情形之一者，應自行迴避，不得執行評議：</p> <p>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。</p> <p>二、曾服務於評議事件之金融服務業離職未滿三年。</p> <p>三、有其他足認其執行職務有偏頗之虞。</p> <p>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</p>	本條未修正。

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>第十二條 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>第十二條 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>本條未修正。</p>
<p>第十三條 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。</p>	<p>第十三條 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。</p>	<p>本條未修正。</p>
<p>第十四條 對於申請評議之案件，爭議處理機構應先為</p>	<p>第十四條 對於申請評議之案件，爭議處理機構應先為</p>	<p>本條第四項為求文義明確酌作文字修正。</p>

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，以爭議處理機構名義書面通知金融消費者及金融服務業。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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，以爭議處理機構名義書面通知金融消費者及金融服務業。</p> <p>符合評議受理條件之爭議案件，應以爭議處理機構名義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。</p>	
<p>第十五條 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：</p> <p>一、申請不合程式。</p> <p>二、非屬金融消費爭議。</p> <p>三、未先向金融服務業申訴。</p> <p>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。</p> <p>五、申請已逾法定期限。</p> <p>六、當事人不適格。</p> <p>七、曾依本法申請評議而不成立。</p>	<p>第十五條 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：</p> <p>一、申請不合程式。</p> <p>二、非屬金融消費爭議。</p> <p>三、未先向金融服務業申訴。</p> <p>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。</p> <p>五、申請已逾法定期限。</p> <p>六、當事人不適格。</p> <p>七、曾依本法申請評議而不成立。</p>	<p>配合本次修正，將本會一百零二年三月二十九日金管法字第一〇二〇〇五四六四五〇號令：「金融消費者對純屬信用評等申請評議者，為金融消費者保護法第二十四條第二項第九款規定評議不受理之情形，並自即日生效。」，明文納入本條第一項第九款之規定，以資明確。</p>

<p>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。</p> <p>九、申請評議事件純屬債務協商、投資表現、<u>信用評等</u>或定價政策之範圍者。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>九、申請評議事件純屬債務協商、投資表現或定價政策之範圍者。</p> <p>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。</p>	
<p>第十六條 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>預審委員審查評議事件時，認為案件事實、爭點或相關細節有釐清必要者，得經全體預審委員三分之二以上之同意後，委請諮詢顧問提供專業意見。</p>	<p>第十六條 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>預審委員審查評議事件時，認為案件事實、爭點或相關細節有釐清必要者，得經全體預審委員三分之二以上之同意後，委請諮詢顧問提供專業意見。</p>	<p>本條未修正。</p>
<p>第十七條 評議委員會由主任委員視申請評議案件需</p>	<p>第十七條 評議委員會由主任委員視申請評議案件需</p>	<p>本條未修正。</p>



<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>第十八條 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>第十八條 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	本條未修正。
<p>第十九條 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。</p>	<p>第十九條 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。</p>	本條未修正。
<p>第二十條 爭議處理機構對</p>	<p>第二十條 爭議處理機構對</p>	本條未修正。

<p>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。</p> <p>評議書應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存五年：</p> <p>一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。</p> <p>二、評議決定（含給付之金額）。</p> <p>三、案件事實及爭點摘要。</p> <p>四、當事人雙方主張之理由及證據資料。</p> <p>五、評議理由及其法令依據。</p> <p>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。</p> <p>七、評議書作成日期。</p>	<p>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。</p> <p>評議書應記載下列事項，並應設置專卷，至少保存五年：</p> <p>一、當事人雙方之姓名或名稱及住居所。</p> <p>二、評議決定（含給付之金額）。</p> <p>三、案件事實及爭點摘要。</p> <p>四、當事人雙方主張之理由及證據資料。</p> <p>五、評議理由及其法令依據。</p> <p>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。</p> <p>七、評議書作成日期。</p>	
<p>第二十一條 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。</p>	<p>第二十一條 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。</p>	<p>本條未修正。</p>
<p>第二十二條 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。</p> <p>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。</p>	<p>第二十二條 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。</p> <p>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。</p>	<p>本條未修正。</p>

<p>第二十三條 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。</p> <p>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。</p>	<p>第二十三條 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。</p> <p>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。</p>	<p>本條未修正。</p>
<p>第四章 團體評議</p>		<p><u>章名新增</u></p>
<p>第二十四條 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：</p> <p>一、完成設立登記滿三年。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>四、置有金融消費者保護專門人員。</p> <p>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：</p> <p>一、曾任教育部認可之國內外大專院校法律、金</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、主管機關依本法第十三條之一指定之法人，係為協助弱勢之金融消費者進行評議程序之團體，其資格要件除應考量公益性、從事消費者保護之經驗及一定規模外，並應考量需較其他消費者保護團體更具有金融專業性。經參考消費者保護法第四十九條第一項及消費者保護法施行細則第三十七條等規定及參酌金融相關之財團法人、消費者保護團體等法人之登記財產資料及會員人數情形，訂定第一項，明定主管機關依本法第十三條之一第一項指定之法人應具備之資格要件。</p>

<p>融、保險等相關系所助理教授以上職務五年以上。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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之人員，具有下列資格條件之一者：</p> <p>一、曾任法官、檢察官、消費者保護官或律師工作三年以上。</p> <p>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。</p>		<p>三、有關第一項第三款「董（理）事及監察人合計三分之二以上應具金融或消費者保護之專業」及第四款「置有金融消費者保護專門人員」之條件，分別明定於第二項及第三項，以資明確。</p> <p>四、考量受指定之法人辦理團體評議之業務人員，其中應有具備金融消費者保護之專門人員，爰於第三項明定該等人員應具有之資格條件。</p>
<p>第二十五條 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。</p>		<p>一、<u>本條新增。</u></p> <p>二、有關團體評議同一原因事實之認定基準，基於團體評議係為一致性迅速解決同一原因事實造成之金融消費爭議事件，協助弱勢金融消費者進行評議程序及節省評議資源。故對於成立團體評議</p>

		<p>之原因事實，應適當限縮其要件，以免審理內容過於繁複而延宕評議程序之進行。至金融消費者於共同請求事項外，尚有其他個別請求時，仍可另行向爭議處理機構申請評議，併予敘明。</p>
<p>第二十六條 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。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、基於團體評議之性質，明定主管機關指定實施團體評議之法人，應考量金融消費爭議事件之屬性與專業性，並規定指定之程序。</p>
<p>第二十七條 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：</p> <p>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。</p> <p>二、受指定之法人名稱及主事務所所在地。</p> <p>三、認定同一原因事實之範圍。</p> <p>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。</p> <p>五、其他相關之資訊。</p> <p>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。</p> <p>受指定之法人應於受指定日期之翌日起七日內</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、第一項明定受指定之法人應於受指定日期之翌日起三日內對外公告之事項，俾使相關金融消費者知悉。</p> <p>三、為使相關金融消費者能迅速得知前項公告之事項，爰於第二項規定該公告應揭示之處所及方法。</p> <p>四、考量一般評議案件，金融消費者應於收受金融服務業申訴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，團體評議案件若待人數條件足夠或受指定之法人公告期限完成，恐已超</p>

<p>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。</p>		<p>過上開六十天期間，爰於第三項規定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。惟金融消費者擬授與評議實施權者，仍應於本辦法第十二條第二項所定六十日期間內，向受指定之法人授與評議實施權。</p> <p>五、受指定之法人應儘速處理團體評議之申請事件，爰於第三項後段規定，該法人應於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。</p>
<p>第二十八條</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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</p>		<p>一、<u>本條新增。</u></p> <p>二、第一項明定金融消費者授與評議實施權時，應填具之資料及檢具之證明文件。因進行團體評議程序前，仍須先踐行申訴程序，故金融消費者於授與評議實施權時，應檢具已向金融服務業完成申訴程序之證明文件。金融消費者若不配合檢具文件資料者，第二項明定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</p>

<p>序行為之權。但金融消費者得限制其為調處之同意及評議申請之撤回。</p> <p>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。</p> <p>第三項但書之限制，應於第一項之同意書內表明。</p>		<p>者，應先通知補正。</p> <p>三、 第三項規定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。但考量調處之同意與評議申請之撤回，將影響授與評議實施權之金融消費者之重大權益，故於但書規定金融消費者得限制受指定之法人為調處之同意或評議申請之撤回。</p> <p>四、 有關上開授與評議實施權限制之效力應不及於其他人，且應以書面為之，爰於第四項及第五項明定之。</p>
<p>第二十九條 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。</p>		<p>一、 <u>本條新增。</u></p> <p>二、 為利後續評議程序之進行，規定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相關情形，並檢具相關文件或資料。</p>
<p>第三十條 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金融消費者或受指定</p>		<p>一、 <u>本條新增。</u></p> <p>二、 第一項明定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，及後續處置方式。</p>

<p>之法人於合理期限內補正。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		<p>三、為兼顧授與評議實施權之權利及節省評議資源，對於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而應不受理者，第二項明定爭議處理機構應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。</p> <p>四、考量團體評議案件較一般評議案件繁複，有另定提出陳述意見及補充理由規定之需要，爰第三項規定，金融服務業提出陳述意見書及受指定之法人提出補充理由書之期間為二十個工作日。</p>
<p>第三十一條 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。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、配合本法第十三條之一第二項、第三項有關金融消費者終止評議實施權之規定，增訂本條規定</p>
<p>第三十二條 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。</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、明定團體評議程序進行中試行調處之程序及部分成立調處之處置程序。</p>



第三十三條 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。		<p>一、 <u>本條新增。</u></p> <p>二、 本法第十三條之一團體評議機制之立法精神係為協助弱勢之金融消費者進行評議程序及節省評議資源，對此類金融消費爭議案件宜避免增加金融消費者之負擔，爰明定該受指定之法人係無償性質，不得向授與評議實施權之金融消費者請求報酬或費用，以符本法之立法意旨。</p>
第三十四條 團體評議，本章未規定者，適用前二章之規定。		<p>一、 <u>本條新增。</u></p> <p>二、 有關團體評議程序，除依本章規定外，另應適用前二章一般評議案件之規定，爰予以明定。</p>
第五章 附則		<u>章名新增</u>
第三十五條 本辦法自中華民國一百零四年○月○日施行。	第二十四條 本辦法自中華民國一百年十二月三十日施行。	明定本辦法之施行日期。

## 金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法部分條文修正草案總說明

金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法（以下簡稱本辦法）係依據金融消費者保護法（以下簡稱本法）第十條授權訂定，於一百年十二月十二日發布、同年十二月三十日施行迄今。為落實一百零四年二月四日修正公布之本法第十條規定，使金融服務業於提供金融商品或服務之契約前，有關契約內容說明及風險揭露能更加明確與完備，以利金融消費者充分瞭解商品或服務之權利義務與風險，保障金融消費者權益，避免金融消費爭議，爰擬具本辦法部分條文修正草案，其修正要點如下：

- 一、配合本法第十條項次之修正，修正授權依據之項次。（修正條文第一條）
- 二、配合本法第十條第三項規定修正，明定金融服務業說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險，應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式為之。（修正條文第三條）
- 三、增訂金融服務業依本法第十條第四項規定錄音或錄影之保存期間及所稱「非臨櫃之自動化通路交易」之規定。（修正條文第九條）

# 金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法部分條文修正草案條文對照表

修 正 條 文	現 行 條 文	說 明
第一條 本辦法依金融消費者保護法(以下簡稱 <u>本法</u> )第十條第 <u>三</u> 項規定訂定之。	第一條 本辦法依金融消費者保護法第十條第二項規定訂定之。	配合本法第十條項次之修正，酌作文字修正及本法授權條文之項次。
第三條 金融服務業說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險，應遵守下列基本原則： 一、應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之 <u>文字</u> 或 <u>其他</u> 方式為之。 二、任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。 三、銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。 四、所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供金融消費者確認是否已接收完	第三條 金融服務業說明金融商品或服務契約之重要內容及揭露風險，應遵守下列基本原則： 一、應本於誠實信用原則，並以金融消費者能充分瞭解之方式為之。 二、任何說明或揭露之資訊或資料均須正確，所有陳述或圖表均應公平表達，並不得有虛偽不實、詐欺、隱匿、或足致他人誤信之情事，上述資訊或資料應註記日期。 三、銷售文件之用語應以中文表達，並力求淺顯易懂，必要時得附註原文。 四、所有銷售文件必須編印頁碼或適當方式，俾供金融消費者確認是否已接收完	配合本法第十條第三項規定之修正，酌予修正第一款文字。

修 正 條 文	現 行 條 文	說 明
整訊息。		
<p>第九條 金融服務業依本辦法向金融消費者說明重要內容及揭露風險時，應留存相關資料；依其他法令規定應錄音錄影者，並應依其規定辦理。</p> <p><u>金融服務業提供之金融商品屬複雜性高風險商品者，應依本法第十條第四項規定錄音或錄影；錄音或錄影內容至少應保存該商品存續期間加計三個月之期間，如未滿五年應至少保存五年以上。但發生金融消費爭議時，應保存至該爭議終結為止。</u></p> <p><u>本法第十條第四項所稱非臨櫃之自動化通路交易，係指金融服務業以電子設備留存同條第一項及第三項對金融消費者進行之說明及揭露相關作業過程軌跡之電子交易。</u></p> <p><u>第一項及第二項規定應納入金融服務業內部控制及稽核制度管理。</u></p>	<p>第九條 金融服務業依本辦法向金融消費者說明重要內容及揭露風險時，應留存相關資料；依其他法令規定應錄音錄影者，並應依其規定辦理。</p> <p>前項規定應納入金融服務業內部控制及稽核制度管理。</p>	<p>一、按本法第十條第四項規定：「金融服務業提供之金融商品屬第十一條之二第二項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。」爰增訂第二項並參考公司法一百八十三條及銀行辦理衍生性金融商品自律規範第十九條規定，明定錄音或錄影內容之保存期間。</p> <p>二、本法第十條第四項所稱「非臨櫃之自動化通路交易」，考量實務上電子交易模式已蔚為趨勢，對於金融服務業以電子設備形式（例如以影音檔、視訊說明），向金融消費者說明契約重要內容及揭露風險並留存相關作業過程軌跡之電子交易，因已可留存資料，無予以錄音或錄影之必要，爰參考電子簽章法第二條第一款及信託業營運範圍</p>

修 正 條 文	現 行 條 文	說 明
		<p>受益權轉讓限制風險揭露及行銷訂約管理辦法第二十二條之一規定，增訂第三項「非臨櫃之自動化通路交易」之定義。</p> <p>三、第四項酌作文字修正。</p>
<p>第十條 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，自中華民國一百零四年月 日施行。</u></p>	<p>第十條 本辦法自中華民國一百年十二月三十日施行。</p>	<p>配合本法一百零四年二月四日公布之修正條文施行日期，增訂第二項規定本辦法本次修正條文施行日期。</p>

## 金融消費者保護法第十一條之二第二項複雜性高風險商品類型草案

令稿(草案)	說 明
一、依據金融消費者保護法（以下簡稱本法）第十一條之二第二項規定辦理。	揭示本令之訂定依據。
<p>二、本法第十一條之二第二項所稱複雜性高風險商品，其類型如下：</p> <p>（一）結算或比價期數超過三期且隱含賣出選擇權之衍生性金融商品及槓桿保證金交易，但不包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 結構型商品。</li> <li>2. 交換契約(Swap)。</li> <li>3. 多筆交易一次簽約，客戶可隨時就其中之特定筆數交易辦理解約之一系列陽春型選擇權(Plain vanilla option)或遠期外匯。</li> <li>4. 其他經主管機關核定之商品類型。</li> </ol> <p>（二）連結結構型商品之投資型保單。</p>	<p>一、有鑑於客戶承作具多期結算或比價且隱含賣出選擇權之衍生性金融商品時，倘期數過多並結合賣出選擇權，可能導致客戶面臨潛在大額損失之風險，故將期數之多寡及賣出選擇權作為是否屬複雜性高風險商品之判斷因素。經參酌金融市場實務與金融消費者保護意旨，將商品之結算或比價期數超過三期者，納入複雜性高風險商品之規範。又鑑於境內結構型商品之最大損失無超過客戶期初投資本金之可能，與複雜性高風險衍生性金融商品損失無限大之特性尚屬有別，爰本法第十一條之二第二項所稱複雜性高風險商品，應不適用於境內結構型商品。至信託業運用信託財產於境外結構型商品需經審查通過始得銷售予非專業投資人，惟審查規範已明定如屬高風險商品，應不予通過，爰此等信託財產運用方式無複雜性高風險商品之適用。相關規範如「境外結構型商品管理規則」第十八條及「境外結構型商品審查及管理規範」第十七條規定。</p> <p>二、第二款係依境外結構型商品管理規則第二十二條第一項第三款第四目規定，保險業銷售連結境外結構型商品之投資型保單，應於契約撤銷期間屆滿前逐案電話訪問，確認招攬人員已充分告知風險、費用率及適合性，且客戶已了解相關風險等，係考量保險業銷售結構較為複雜之連結結構型商品之投資型保單應於事後進行電話訪問，爰將該類商品納入「複雜性高風險商品」中規範。</p>
三、本令自中華民國一百零四年 月 日施行。	明定本令之施行日期。