

<p><u>訴或申請評議</u> <u>案件；金融消費</u> <u>者向本會提出</u> <u>申訴或申請評</u> <u>議案件，亦同。</u></p> <p>前項所定營業收入以行政院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第一項之營業收入，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。</p>	<p>中華郵政股份有限公司儲匯業務計算第一項之營業收入，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。</p>	<p>期使金融服務業及消費者能多利用該訴訟外機制解決其紛爭，並合理期待評議中心該機制完備運作一定期間後，能強化消費者信心、保障消費者權益、儘速解決紛爭、建構健全之金融消費環境，以達成金融服務業與金融消費者雙贏之局面。</p> <p>四、承上，為健全評議中心正常營運之必要，考量該中心之固定成本支出，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，宜有固定財源支應，即宜由全體金融服務業透過現行第一項第一款之「營業收入基礎年費」分攤，爰修正本條第一項第一款及第二款規定，將「營業收入基礎年費」由八分之三調高為八分之五，「爭議案件基礎年費」由八分之五調降為八分之三。</p> <p>五、依金融消費者保護法（下稱金保法）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金保法之規定</p>
--	---	--

		<p>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。如金融消費者係向本會提出，本會亦得依前開金保法之規定，通知爭議處理機構處理，其性質亦屬金融消費爭議案件，因現行第一項第二款第二目規定所稱「處理機構前一年度爭議案件」定義較模糊，為避免產生爭議，爰增訂第三款明定，處理機構前一年度爭議案件，係指金融消费者向爭議處理機構提出之申訴或申請評議案件，以及金融消费者向本會提出之申訴或申請評議案件，以期明確。</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。 <u>本辦法修正條文</u> <u>自中華民國一百零二</u> <u>年一月一日施行。</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>增訂第二項，明定本辦法 修正條文自中華民國一 百零二年一月一日施行。</p>

乙案

金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第二十五條、第二十六條、第二十九條修正草案總說明

金融消費爭議處理機構設立及管理辦法（以下簡稱本辦法）於一百年十二月十二日由金融監督管理委員會（以下簡稱本會）訂定發布。現行第二十五條第一項第一款明定，爭議處理機構應收取年費中之八分之三，係按各金融服務業前一年度營業收入占全體金融服務業營業收入之比例，計算各金融服務業應分配繳交之金額，此即營業收入基礎年費；第一項第二款則規定，受理爭議案件基礎年費之計算方式，於一百零一年度係以各金融服務業九十九年度申訴案件比例分配計算，自一百零二年度起則改按爭議處理機構前一年度爭議案件之屬性（申訴、調處、評議）之比例分配計算，此即爭議案件基礎年費。另現行第二十六條規定，爭議處理機構對於調處成立或作成評議決定之爭議案件向金融服務業收取服務費。

依量出為入之精神，爭議處理機構（即財團法人金融消費評議中心）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，以減輕金融服務業之負擔。另鑑於爭議處理機構自一百零一年一月二日掛牌營運至今，其所受理之案件數與其籌備成立時所預估之案件數有落差，為使爭議處理機構一百零二年度之收費機制能符合公平、正義原則，避免業者負擔過重，及為健全爭議處理機構正常營運之必要，考量其固定成本支出，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，宜有固定財源支應，即宜由全體金融服務業透過現行第一項第一款之「營業收入基礎年費」分攤，爰有研議修正第二十五條有關爭議處理機構年費之收取標準及其計算方式之必要。

又，為減輕金融服務業之負擔，避免造成「爭議案件基礎年費」及「服務費」重複收費之誤解，爰研議修正第二十五條，明定「營業收入基礎年費」為年費、「爭議案件基礎年費」為服務費，並刪除現

行第二十六條規定逐案收取之服務費。

本次計修正三條，其修正要點臚列如下：

- 一、依量出為入之精神，及考量爭議處理機構之固定成本宜有固定財源支出，爰將「營業收入基礎年費」由八分之三調高為八分之五，「爭議案件基礎年費」由八分之五調降為八分之三，並明定全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八為爭議處理機構收費之上限。(修正條文第二十五條)。
- 二、為減輕金融服務業之負擔，避免造成「爭議案件基礎年費」及「服務費」重複收費之誤解，爰刪除現行第二十六條規定逐案收取之服務費，明定「營業收入基礎年費」為年費，「爭議案件基礎年費」為服務費，並明定爭議處理機構前一年度爭議案件，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，以及金融消費者向本會提出之申訴或申請評議案件。(修正條文第二十五條、二十六條)
- 三、明定本辦法修正條文之施行日期，為自發布日施行。(修正條文第二十九條)

金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第二十五條、第二十六條、第二十九條修正草案條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<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><u>年費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>前二項所定營業收入以行政院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第四條、第五條及第五條之一為計算基礎。</u></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>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>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。</p> <p>二、年費八分之五依下列方式繳交：</p> <p>(一)一百零一年度依各金融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。</p> <p>(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。</p> <p>前項所定營業收入以行政院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第四條、第五條及第五條之一為計算基礎。</p>	<p>一、依金融消費者保護法（下稱金保法）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，以減輕金融服務業之負擔，爰明定爭議處理機構收取年費及服務費總額上限。</p> <p>二、因爭議處理機構於籌備期間，參考99年度金融服務業申訴案件件數，預估成立後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，依據一百零一年上半年度實際收受之案件情況推估，全年度約僅收受二千餘件申請</p>

	<p>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第一項之營業收入，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。</p>	<p>評議案件。若依現行第一項第二款規定，將導致分配計算後每一案件分攤之金額偏高。為期使爭議處理機構之收費機制符合公平、正義，避免業者負擔過重，及考量爭議處理機構新成立階段，尚有待金融教育宣導以期使金融服務業及金融消費者能多利用此訴訟外機制解決其紛爭，並合理期待爭議處理機構運作一定期間後，能強化消費者信心、保障消費者權益、儘速解決紛爭、建構健全之金融消費環境，以達成金融服務業與金融消費者雙贏之局面；另考量爭議處理機構成立係為促進金融市場之健全發展，以增進金融消费者對市場之信心，宜有固定財源支應，即宜由全體金融服務業共同分攤，經分析爭議處理機構成立後之營運成本結構，102年度營運固定成本（即維持本中心日常營運之固定經費需求，例如教育宣導經費、行政管理費用及相關人事費用）約佔支出總額之八分之五，爰修正費用負擔比例，將「營業收入基礎年費</p>
--	---	--

(修正改稱年費)」由八分之三調高為八分之五，「爭議案件基礎年費(修正改稱服務費)」由八分之五調降為八分之三。

三、另爭議處理機構依現行第二十五條及第二十六條規定，得向金融服務業收取年費及服務費，年費另區分為八分之三(簡稱「營業收入基礎年費」)及八分之五(簡稱「爭議案件基礎年費」)二部分。為避免造成「爭議案件基礎年費」及「服務費」重複收費之誤解，爰明定「營業收入基礎年費」為年費，「爭議案件基礎年費」為服務費，並刪除現行第二十六條規定逐案收取之服務費。

四、行政院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有關金融服務業營業收入之計算，係規定於第四條、第五條及第五條之一。惟現行第二項僅規定以上掲辦法第四條及第五條為計算基礎，為使評議中心與金融監督管理委員會計算營業收入之標準一致，爰將本項修正為以第四條、第五

		<p>條及第五條之一為計算基礎。</p> <p>五、本條修正後，將原「營業收入基礎年費」改稱年費，「爭議案件基礎年費」及「服務費」合併統稱為服務費，惟該二項費用皆係以全體金融服務業前一年度營業收入為基礎分配計算各金融服務業應繳交金額，故宜於同一時間向金融服務業收取，爰於第五項增列「服務費」，並改列第六項。</p>
<p><u>第二十六條 爭議處理機構收取之服務費，應依前一年度爭議案件之屬性按其比例分配計算之。</u></p> <p><u>前項所稱前一年度爭議案件，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，亦同。</u></p> <p><u>服務費收取基準及有關事項，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。</u></p>	<p><u>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。</u></p> <p><u>爭議處理機構依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：</u></p> <p><u>一、評議決定金融服務業無須給付者，免予收取。</u></p> <p><u>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。</u></p> <p><u>三、評議決定金融服務業應給付之金額</u></p>	<p>一、配合修正後第二十五條規定，明定服務費應依前一年度爭議案件之屬性按其比例分配計算之。</p> <p>二、依金保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金保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。如金融消費者係向本會提出，本會亦得依前開金保法之規</p>

	<p><u>或財產價值超過 新臺幣十萬元 者，每一案件新臺 幣一萬元。</u></p>	<p>定，通知爭議處理機構處理，其性質亦屬金融消費爭議案件，因現行第一項第二款第二目規定所稱「處理機構前一年度爭議案件」定義較模糊，為避免產生爭議，爰於本條第二項明定，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，以及金融消費者向本會提出之申訴或申請評議案件，以期明確。</p> <p>三、依修正後第一項規定，服務費係依前一年度爭議案件之屬性按其比例分配計算之。為使服務費之收取基準更為公平合理，爰授權爭議處理機構就計件原則、屬性權重等事項擬訂收取基準，並報請主管機關核定。</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 自中華民國一百零二 年一月一日施行。</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>增訂第二項，明定本辦法 修正條文自中華民國一 百零二年一月一日施行。</p>

甲案

財團法人金融消費評議中心年費收取作業要點（草案）

修正條文	說 明
一、為使財團法人金融消費評議中心（以下簡稱本中心）向金融服務業收取年費之作業基準及程序具體、明確，合理分配金融服務業繳交年費，特訂定本要點。	本要點之訂定目的。
二、本中心依據金融消費者保護法第十三條及金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第二十五條規定，向金融服務業收取年費。 前項年費分為營業收入基礎年費及爭議案件基礎年費。	一、明定本中心向金融服務業收取年費之依據。 二、另依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法（以下簡稱設立及管理辦法）第二十五條立法說明，明定本中心向金融服務業收取之年費，分為「營業收入基礎年費」及「爭議案件基礎年費」二類。
三、本要點所稱「爭議案件」，係指本中心年度收受之申訴案件、申請評議案件，及金融消費者向金融監督管理委員會提起申訴或申請評議者。 爭議案件經消費者向本中心提出申訴並經移交金融服務業處理後，接續申請評議者，其申訴案件不予計入分配計算爭議案件基礎年費。	一、依本中心實際收受之爭議案件類型，可區分為「申訴案件」及「申請評議案件」二類；另爭議案件所屬年度，係以本中心收受該案件之日期為準，爰於本點作定義性規定，以資明確。另配合設立及管理辦法第二十五條第一項第二款增訂第三目規定，明定爭議案件包含「金融消費者向金融監督管理委員會提起申訴或申請評議者」。至於「諮詢案件」本非屬爭議案件，併予敘明。 二、依本中心對外揭露爭議案件相關統計報表之統計規則，金融消費者向本中心提出申訴並經移交金融服務業處理後，接續申請評議者，為真實對外反映本中心之案件收受情況，且另鑑於申訴案件與申請評議案件之性質殊異，故於對外揭露時將分別計為一件申訴案件及一件申請評議案件。惟考量收費機制主要係在反映爭議案件處理成本，且申請評議案件之處理成本遠大於申訴案件，如金融消費者向本中心提出申訴並經移交金融服務業處理後，接續申請評議，其申訴之處理成本可由申請評議

案件吸收，為減輕金融服務業之負擔，爰於第二項明定不將其申訴案件計入分配計算爭議案件基礎年費。

三、謹就「申訴案件」及「申請評議案件」之主要類型例示如下：

(一)申訴案件：

1. 依金融消費者保護法(以下簡稱金保法)第十三條第二項規定，金融消費者提出申訴，經本中心移交金融服務業處理者。
2. 依金保法第二十四條第二項及第三十二條規定，金融消費者未先向金融服務業提出申訴或申訴後未逾三十日即向本中心申請評議，或已逾法定期間始向本中心申請評議，經本中心協助移交金融服務業處理申訴者。
3. 依修正後設立及管理辦法第二十五條第一項第二款第三目規定，金融消費者向金融監督管理委員會提起申訴者。

(二)申請評議案件：

1. 依金保法第十三條第二項規定，金融消費者不接受申訴處理結果或金融服務業逾三十日不為申訴處理，金融消費者於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向本中心申請評議者。
2. 依金保法第三十二條規定，本法施行前已向主管機關及其所屬機關、金融服務業所屬同業公會或財團法人保險事業發展中心申請申訴、和解、調解、調處、評議及其他相當程序，其爭議處理結果不成立，金融消費者於爭議處理結果不成立之日起六十日內申請評議者。
3. 依修正後設立及管理辦法第二十五條第一項第二款第三目規定，金融消費者向金融監督管理委員會申請評議者。

四、爭議案件之計件方式，依下列原則判斷之：

(一)申請人單一、申請書或申訴電話單一及相對人單一時，計為一件。

(二)申請人單一、相對人為多數時，分別計件。

(三)申請人為多數時：

1. 請求權不可分者，計為一件。
2. 請求權可分者，按契約或法律關係分別計件。

前項情形，如為保險理賠爭議且係基於同一事故衍生者，計為一件。但相對人為多數時，仍應就相對人分別計件。

同一申請人就相同請求權重複申訴或申請評議，並由相對人提出聲請，經本中心查證屬實後，不重複計算件數。

第一項所稱申訴電話，係指申請人就其與金融服務業間所生之金融消費爭議，透過電話提出申訴，且來電者身份符合申請人資格者。

一、本中心對於爭議案件之計件原則，係先採形式判斷，以申請人、申請書（或申訴電話）及相對人等三要素是否皆為單一，認定其件數。易言之，上揭要素如皆為單一，計為一件；如有其一為多數者，原則上即應分別計件（第一項第(一)、(二)款）。惟考量於申請人或申請書（或申訴電話）非單一時，其所爭執之請求權標的可能為單一不可分，或先後主張之請求權可能為相同者，如亦將其分別計件，恐增加金融服務業之年費負擔，故有必要就此情形增加請求權是否單一不可分，或先後主張請求權是否相同之實質判斷要素，爰於本點第一項第(三)款及第三項作例外規定。至於本點所稱「申請人」，係指請求權人而言，亦即依契約或法律關係得向金融服務業主張請求權之人；惟於保險公司依保險法第五十三條規定，代位行使被保險人對於第三人之請求權而生之金融消費爭議，申請人另包含該第三人，併予說明。

二、另因保險商品之特性通常為主約下附加多張附約，並於保險事故發生後一併提出理賠申請，由保險公司一併進行理賠審查；如因保險公司拒賠而產生爭議時，申請人通常亦一併提出申訴或申請評議，對於此類情形不宜分別計件。爰於第二項明定，如為同一事故衍生之保險理賠爭議案件者，計為一件，而非按契約或法律關係分別計件。惟上揭規定係針對相對人單一時而設，如相對人為多數時，仍應就相對人分別計件，而非多數相對人共計一件，爰於本項另作但書規定，以資明確。

三、金融消費者除得以書面向本中心提出申訴外，另亦可透過電話向本中心提出申訴。如金融消費者係透過電話提出申訴，本中心將請其提供基本資料、金融服務業名稱、申訴事由等，並由本中心將前述資料登載於案件管理系統並移交金融服務業處理；惟倘申請人來電時，未能提供前揭資