

料或僅為單純抱怨或諮詢，且來電事由未涉及金融消費民事爭議，則不列為申訴案件。另如，來電者身份不符合申請人資格，除係法定代理人提出者外，亦不列為申訴案件。為使電話申訴案件之定義明確，爰於本點第四項明定之。如金融服務業針對爭議案件計件與否存有疑義時，得於本中心系統案件主檔之「案件備註」欄填列具體事由並檢附佐證資料後，向本中心案件承辦人員反映。

四、茲就本點所列計件原則舉例說明如下：

(一) A 至 B 銀行櫃檯辦理存款業務時，透過該銀行理專推薦，投資一檔連動債，後因投資虧損，認為理專未盡充分說明之義務，故而填具一份評議申請書，以 B 銀行為相對人，向本中心申請評議，應計一件。(第一項第(一)款)

(二) A 向 B 保險公司投保一份醫療保險，先後因「慢性肝炎」及「糖尿病」住院治療向 B 保險公司申請醫療保險金理賠遭拒，乃就上揭二次住院填寫一份評議申請書，以 B 保險公司為相對人，向本中心申請評議，應計一件。但如 A 係針對不同住院事由分別填具二份評議申請書向本中心申請評議，則應計二件。(第一項第(一)款)

(三) A 先後向 B、C、D 銀行購買基金，嗣因不堪嚴重虧損，主張 B、C、D 銀行對其所作適合度評估不確實，且未依其實際風險承受能力推介適合之金融商品，乃填具一份評議申請書，以 B、C、D 銀行為相對人，向本中心申請評議，則 B、C、D 銀行應各計一件。(第一項第(二)款)

(四) A 向 B 保險公司投保一份傷害保險，並指定 C、D、E 為身故保險金受益人。嗣 A 因墜樓身故，C、D、E 檢具證明文件向 B 保險公司申請意外身故保險金理賠遭拒，乃共同填具申請書，以 B 保險

公司為相對人，向本中心申請評議，應計一件。(第一項第(三)款第1目)

(五)A、B為夫妻，先後經由C保險經紀人公司之業務員甲、乙招攬，分別向D人壽保險公司及E人壽保險公司投保投資型保單各15張及10張(其中A向D投保10張保單、A向E投保5張保單;B向D投保10張保單)。現A、B共同填具一份評議申請書向本中心申請評議，主張業務員招攬不實及相關文件非親簽等情事，請求契約自始無效，相對人應返還所有已繳之保險費或損害賠償。案件計算如下：A以C、D、E為相對人部分應各計1件，B以C、D為相對人部分亦應各計1件。(第一項第(三)款第2目)

(六)A所任職之科技公司有為員工向B保險公司投保團體傷害保險，另A亦自行再向B保險公司投保傷害保險，受益人皆為父母C、D、配偶E及子女F、G。嗣A因酒後駕車，與B保險公司承保強制汽車責任保險之汽車發生交通事故，導致死亡。待C、D、E、F、G向B保險公司提出傷害保險及強制汽車責任保險之死亡給付理賠申請，遭B保險公司以A之身故原因為系爭保單之除外責任或不保事項為由，不予理賠。C、D、E、F、G乃共同填具評議申請書，以B保險公司為相對人，向本中心申請評議。因本件為同一事故衍生之保險理賠爭議案件，故應計為一件，而非按契約或法律關係分別計件。(第二項)

(七)A向B保險公司投保一份醫療保險，先後因「慢性肝炎」及「糖尿病」住院治療向B保險公司申請醫療保險金理賠遭拒，乃就上揭二次住院填寫一份評議申請書，以B保險公司為相對人，向本中心申請評議。嗣後，A因不同意評議決定，乃再以B保險公司為相對人，提

	<p>出申請書主張相同請求權向本中心申請評議，應僅計一件，不重複計算件數。(第三項)</p>
<p>五、本中心向金融服務業收取「營業收入基礎年費」，係以各金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點五計算其應繳金額。</p>	<p>一、本中心於籌備成立時原預估成立後每一年度可能收受約八千餘件申請評議案件，惟於實際對外營運後，依據一百零一年上半年度收受之申請評議案件推估，全年度約僅將收受二千餘件申請評議案件，與先前預估件數尚有落差。依現行設立及管理辦法第二十五條第一項第二款規定，年費之八分之三自一百零二年度起，依前一年度爭議案件之屬性按其比例分配（簡稱「爭議案件基礎年費」），則於實際收受案件數未如預期的情況下，恐導致分配計算後每一案件可能分攤之金額偏高，所收取之年費過度集中於少數金融服務業。</p> <p>二、承上，為期使本中心之案件收費機制符合公平、正義，避免業者負擔過重，及考量本中心尚在新成立階段，尚有待金融教育宣導以使金融服務業及消費者能多利用此一訴訟外機制解決其紛爭，並合理期待本中心評議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，而本中心之固定成本支出，即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，爰建議主管機關修正設立及管理辦法第二十五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>三、本點係依修正後設立及管理辦法第二十五條第一項規定，本中心依全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八收取年費，並以其中八分之五（換算後即為萬</p>

	<p>分之零點五) 為「營業收入基礎年費」；又「營業收入基礎年費」係以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分配應繳金額，經簡化算式後，即得逕以各別金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點三算得。</p> <p>二、算式簡化如下：</p> $A \times \frac{0.8}{10000} \times \frac{5}{8} \times \frac{\text{各別金融服務業營收}}{A}$ $= 0.00005 \times \text{各別金融服務業營收}$ <p>(A：全體金融服務業營收)</p>
<p>六、本中心向金融服務業收取「爭議案件基礎年費」，係以全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點三計算應收總額，再依本中心前一年度收受每一爭議案件屬性所對應之權重加權後，按各金融服務業爭議案件權值占全體金融服務業爭議案件權值之比例，分配計算各金融服務業之應繳金額。</p>	<p>一、依修正後設立及管理辦法第二十五條第一項規定，本中心依全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點八收取年費，其中八分之三（換算後即為萬分之零點三）係依爭議案件之比例分配，此即為「爭議案件基礎年費」。故「爭議案件基礎年費」之收取總額，即得逕依全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之零點三求得。</p> <p>二、又，依同條規定，「爭議案件基礎年費」自一百零二年度起，依本中心前一年度爭議案件之屬性按其比例分配計算之；依上揭規定，其可能之分配計算方式有二：</p> <p>(一)先將「爭議案件基礎年費」總額依比例分配每一類爭議案件屬性之應繳總額後，再將該總額由同一屬性爭議案件平均分攤，例如爭議案件基礎年費應收總額1億元，申訴屬性1/10（即1,000萬元）、調處屬性2/10（即2,000萬元）、評議屬性7/10（即7,000萬元），各由申訴屬性、調處屬性、評議屬性案件依件數平均分攤應繳金額；(二)針對每一類爭議案件屬性設定對應之權重，再逐案依其案件屬性所對應之權重加權，並將其加權後之權值加總後，以各金融服務業爭議案件權值占全體金融服務業爭議案件權值之比例分配計算，例如爭議案件基礎年費應收總額1億元，申訴屬性權重2、調處屬性權重10、評議屬性權重50，以各種屬性之案</p>

	<p>件數分別乘以其權重，並將其加權後之權值加總後，計算出每一權重應分攤之金額，再依各種屬性之權重計算每一屬性爭議案件分攤之應繳金額。因(一)之計算方式於調處屬性案件極少而評議屬性案件極多時，可能形成每一調處屬性案件應分攤年費金額高於評議屬性爭議案件之不合理結果，而(二)之計算方式則可確保二者分攤年費金額維持一定合理比例，爰採(二)之計算方式作為本中心分配計算爭議案件基礎年費之方式。</p>
<p>七、金融服務業前一年度營業收入，以本中心開始辦理年費收取作業時，各金融服務業前一會計年度之營業收入或實質營業收入為準。</p> <p>個別金融服務業於本中心收取年費當年度六月三十日前，其前一年度之財務報表尚未經股東會或社(會)員代表大會承認或董事會決議通過者，以其最近一次經股東會或社(會)員代表大會承認或董事會決議通過之財務報表所載之營業收入或實質營業收入為準，計算全體金融服務業前一年度營業收入。</p>	<p>一、依預算法第十二條及會計法第十五條規定，我國之會計年度係採歷年制，故認定採歷年制之金融服務業前一年度營業收入，固無疑問；惟部分外商金融服務業之會計年度非採歷年制，為使前一年度營業收入之認定標準更臻明確，爰於第一項明定以「本中心開始辦理年費收取作業時」為基準時點，認定前一年度營業收入。</p> <p>二、因有部分會計年度非採歷年制之外商金融服務業(例如港商為7月1日至次年6月30日)，於本中心開始辦理年費收取作業時，其會計年度雖已結束，但財務報表尚未經股東會或社(會)員代表大會承認或董事會決議通過，致無法向本中心填報前一年度營業收入。為避免因會計年度之差異，致本中心無法如期完成全體金融服務業年度營業收入之蒐集，俾以分配計算年費之應繳交金額，爰於第二項明定認定此類金融服務業營業收入之基準。</p> <p>三、另本點所稱「營業收入或實質營業收入」，僅保險機構係指「實質營業收入」，其他機構則為「營業收入」(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參照)，併予說明。</p>
<p>八、爭議案件之屬性區分為：</p> <p>(一)申訴屬性：申訴案件。</p> <p>(二)不受理屬性：申請評議案件經評議委員會作成不受理決定者。</p>	<p>一、依設立及管理辦法第二十五條立法說明，爭議案件基礎年費自一百零二年度起改按爭議案件屬性之比例分配計算。爰此，即有就本中心收受之爭議案件訂定案件</p>

(三)調處屬性：申請評議案件經調處而成立者。

(四)評議屬性：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員預審前，經申請人撤回者，視為調處屬性。

申請評議案件於送評議委員預審後，經申請人撤回者，視為評議屬性。

屬性認定基準之必要，合先敘明。

二、申訴案件應屬申訴屬性，固無疑義；另依本中心對於申請評議案件之處理程序及處理結果而言，申請評議案件經評議委員會作成不受理決定者屬於「不受理屬性」、申請評議案件經調處而成立者屬於「調處屬性」及申請評議案件經評議委員會作成評議決定者屬於「評議屬性」，亦無疑義；又，上揭申訴屬性、不受理屬性、調處屬性及評議屬性爭議案件各有其不同之處理成本，且相同屬性爭議案件之處理成本相近，爰以此作為劃分案件屬性之原則性基準。

三、此外，申請評議之申請人於本中心評議委員會作成評議決定並送達當事人前，得隨時向本中心撤回評議申請。雖申請評議案件經申請人撤回，惟本中心既已就該案件有一定之人力及其他成本支出，自不宜免除金融服務業分攤爭議案件基礎年費之義務；又，申請評議案件於送請評議委員預審後，將增加評議委員及諮詢顧問之審查成本，且於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，爰以此為基準，明定申請評議案件送請評議委員預審前撤回者視為「調處屬性」，送請評議委員預審後撤回者視為「評議屬性」。

九、依第六點分配計算爭議案件基礎年費時，各種爭議案件屬性之權重如下：

(一)申訴屬性：2。

(二)不受理屬性：5。

(三)調處屬性：10。

(四)評議屬性：50。

評議屬性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。

一、依本中心處理各種屬性爭議案件之時效，申訴屬性爭議案件如扣除金融服務業之處理時間後，實際追蹤及處理之時效約為4日；評議屬性爭議案件依法自受理評議後三個月內應作成評議決定，必要時得延長二個月，另作成評議決定後，應製作評議決定書通知雙方當事人，並於追蹤評議是否成立後函知雙方當事人，約需100日；調處屬性爭議案件，以評議屬性爭議案件扣除諮詢顧問審查、預審委員預審及召開評議委員會作成評議決定、製作評議

決定書及函知雙方當事人評議是否成立之時間，約需 40 日。故申訴屬性、調處屬性及評議屬性爭議案件之合理權重應分別為 4：40：100（即 2：20：50）；然為鼓勵雙方當事人迅速自主解決紛爭，或透過本中心調處機制迅速平和解決爭議，緩解大量爭議案件皆須透過作成評議決定解決之現象，有考量將調處屬性與評議屬性爭議案件之權重維持一定比例之必要，爰再將調處屬性之權重減半，亦即明定申訴屬性、調處屬性及評議屬性爭議案件之合理權重分別為 2：10：50。此外，爭議案件雖經評議委員會作成不受理決定（不受理屬性），既已使用本中心資源，自亦應列入分配計算爭議案件基礎年費；惟本中心對此類案件僅進程序審查，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 5。

二、評議屬性爭議案件如於本中心評議委員會作成評議決定並送達當事人以前，即因和解而經申請人撤回者，有助爭議案件之迅速解決，並能有效減輕本中心評議委員會案件審理之負擔，宜予鼓勵；另，爭議案件經評議委員會作成評議決定認為金融服務業無需給付者，爭議之發生應難歸責於金融服務業，惟此類案件既有使用本中心資源，且本中心之評議決定亦可作為金融服務業執行業務之參考，如不將其列入分配計算爭議案件基礎年費，似不合理。爰明定將此二類爭議案件之權重亦予減半。

三、茲舉釋例如下：

（一）前提假設：

1. 前一年度全體金融服務業營業收入為 1 兆 6,875 億元。
2. 本中心當年度應收取年費總額為 1 億 3,500 萬元（1 兆 6,875 億元 \* 萬分之 0.8），含爭議案件基礎年費約

	<p>5,063 萬元(1 億 3,500 萬元*3/8)。</p> <p>3. 全體金融服務業前一年度申訴案件 6,687 件、申請評議案件 2,065 件；申請評議案件中，不受理屬性 116 件、調處屬性 466 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 1,009 件，其餘評議屬性爭議案件 474 件。</p> <p>(二) 個別金融服務業應繳交爭議案件基礎年費範例一：</p> <p>1. A 公司前一年度各種屬性爭議案件為：申訴屬性 100 件、不受理屬性 3 件、調處屬性 10 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 25 件，其餘評議屬性爭議案件 15 件。</p> <p>2. 5,063 萬 元 *</p> $\left[ (100*2+3*5+10*10+25*25+15*50) / (6687*2+116*5+466*10+1009*25+474*50) \right] = 1,266,893 \text{ 元。}$ <p>(三) 個別金融服務業應繳交爭議案件基礎年費範例二：</p> <p>1. B 公司前一年度各種屬性爭議案件為：申訴屬性 50 件、不受理屬性 4 件、調處屬性 20 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 15 件，其餘評議屬性爭議案件 30 件。</p> <p>2. 5,063 萬 元 *</p> $\left[ (50*2+4*5+20*10+15*25+30*50) / (6687*2+116*5+466*10+1009*25+474*50) \right] = 1,645,462 \text{ 元。}$
<p>十、金融服務業經催繳後仍未繳交年費者，本中心將依民事訴訟途徑辦理，並彙整名冊送主管機關。</p>	<p>倘金融服務業經本中心催繳後仍未繳交年費者，因難認金融服務業向本中心繳交年費為公法上之金錢給付義務，無行政執行法之適用，故本中心將依民事訴訟途徑辦理，並彙整名冊</p>

	送主管機關協助監督。
十一、金融服務業為年度中設立者，依其設立當年營業收入或實質營業收入按營業期間相當全年之比例換算全年度營業收入或實質營業收入，依第五點規定計算設立當年度營業期間及次一年度應繳之營業收入基礎年費，併同於次一年度繳交之。	本中心向金融服務業收取年費，係以前一年度之營業收入及爭議案件為計算基礎。因年度中設立之金融服務業並無前一年度爭議案件，故無庸繳交爭議案件基礎年費；然其既已於年度中設立且開始營業，自亦應向本中心繳交當年度之年費，爰參照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(以下簡稱監理年費收取標準)第七條，明文規定營業收入基礎年費之計繳方式。
十二、金融服務業被合併或概括讓與時，如尚未繳交當年度年費，應由合併後存續機構或承受機構承受。	按金融服務業被合併或概括讓與，其權利義務應由合併後存續機構或承受機構概括承受，爰參照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(以下簡稱監理年費收取標準)第八條規定，明定由合併後存續機構或承受機構承受。
十三、本要點營業期間之換算，一年以三百六十五天計算。	參照監理年費收取標準第十條規定訂定。
十四、金融服務業繳交年費，得以匯款、郵政劃撥或其他方式存入或匯入本中心指定金融帳戶。	參照監理年費收取標準第十六條規定，並依本中心實際作業方式訂定。
十五、本要點經董事會通過，報主管機關核定後實施；修正時，亦同。	本要點之核定程序及施行。

## 乙案

## 財團法人金融消費評議中心年費暨服務費收取作業要點（草案）

修正條文	說 明
<p>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及服務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及服務費，依金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第二十六條第三項規定訂定本要點。</p>	<p>一、本要點之訂定目的及依據。</p> <p>二、依金融消費者保護法（以下簡稱金保法）第十三條第四項規定，本中心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，本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，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，爰建議主管機關將現行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）第二十五條第一項規定年費收取標準，修正為本中心收取年費及服務費總額之上限。</p> <p>三、本中心於籌備期間，係參考 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案件情況推估，全年度約僅收受二千餘件申請評議案件。若依現行設立及管理辦法第二十五條第一項第二款規定，將導致分配計算後每一案件分攤之金額偏高。為期使本中心之收費機制符合公平、正義，避免業者負擔過重，及考量本中心新成立階段，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，並合理期待本中心運作一定期間後，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；另考量本中心成立係為促進金融市場之健全</p>

	<p>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共同分攤，經分析本中心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，爰建請主管機關修正費用負擔比例，將原「營業收入基礎年費」由八分之三調高為八分之五，原「爭議案件基礎年費」由八分之五調降為八分之三。</p> <p>四、另本中心依現行設立及管理辦法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「營業收入基礎年費」及「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，爰建議主管機關明定「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」，此合先敘明。</p>
<p>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、第二十六條規定，向金融服務業收取年費及服務費。</p>	<p>明定本中心向金融服務業收取年費及服務費之依據。</p>
<p>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出申訴或申請評議案件。</p> <p>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服務費。</p>	<p>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。另配合修正後設立及管理辦法第二十六條第二項明定前一年度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案件，爰於本點第一項後段明定之，以資明確。至於「諮詢案件」本非屬爭議案件，併予敘明。</p> <p>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</p>

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服務費。

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二十六條第二項規定，金融消費者向金融監督管理委員會提出申訴者。

(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