金融消費爭議處理機構設立及管理辦法第二十六條、第二十六條之一、第二十九條修正條文對照表

修正條文	現行條文	說　明
第二十六條　各金融服務業應繳交之服務費，其計算方式如下： 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）。 前項所稱爭議案件，係指金融消費者向爭議處理機構申請評議，或金融消費者向本會申請評議案件，經本會移由爭議處理機構處理者。但不包括經爭議處理機構決定不受理者。 第一項所稱案件屬性，可區分為： 一、評議屬性：爭議案件經評議委員會作成全部或部分有利於申請人之評議決定者。 二、其他屬性：爭議案件經申請人撤回、調處成立，或評議委員會作成全部不利於申請人之評議決定者。 第一項所稱各該案件屬性所對應權重，評議屬性比其他屬性為四比一。	第二十六條　各金融服務業應繳交之服務費，其計算方式如下： 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）。 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。 第一項所稱案件屬性，可區分為： 一、申訴屬性：指申訴案件。 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。 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。 四、評議屬性：指申請評議案件經評議委員會作	一、財團法人金融消費評議中心（以下簡稱評議中心）就金融消費者提出之申訴，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應移交金融服務業處理，另就評議不受理案件亦僅進行形式審查，未實質處理。該中心成立初期，考量對於此類案件亦有付出人力、費用等處理成本，爰將此類案件也列入分攤計收服務費。茲為鼓勵金融服務業在申訴階段即能主動迅速解決金融消費爭議，在現行服務費總額分配制下，宜由評議中心將諮詢及申訴、不受理案件處理納入基本服務項目，並將服務費總額改由經實質處理之申請評議案件分攤計收，爰修正第二項「爭議案件」之定義，使申訴案件及評議不受理案件無需再分攤服務費之計收，並配合刪除第三項第一款及第二款。 二、將服務費總額改由經實質處理之申請評議案件分攤後，在屬性歸類及所對應之權重，除考量促進紛爭前端迅速解決之功能，提高金融服務業參與

	成評議決定者；申請評議案件於送評議委員預審後，經申請人撤回者，亦同。 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。	並接受調處之意願外，可歸責性較低案件分攤計收之服務費亦宜予減輕，俾避免金融服務業因案件本無調處成立空間或金融消費者單方面不願接受調處，即須負擔較高服務費分攤權重之現象，爰修正第三項案件屬性之區分標準，將案件屬性區分為二類，除經評議委員會作成全部或部分有利於申請人之評議決定者，因具有較高可歸責性，歸屬「評議屬性」外，餘均歸屬「其他屬性」。 三、承上，為使具有較高可歸責性（即修正後「評議屬性」）案件在採行服務費總額分配機制下，應分攤較高之服務費，爰修正第四項案件屬性對應之權重，使「其他屬性」案件僅需負擔基本之處理成本費用（即權重一），「評議屬性」案件則相對賦予較高倍數之權重（即權重四）。
第二十六條之一　依本法第十三條之一申請評議案件，每件按其書面授與評議實施權之金融消費者人數，依案件結案屬性所對應權重，以下列標準計收服務費： 一、一百人以下者，以二倍計收。 二、超過一百人者，每增加		一、本條新增。 二、為配合金保法新增團體評議制度，並考量團體評議雖由單一之受指定法人申請，惟實際含括多數授與評議實施權之金融消費者，案件處理成本將隨授與評議實施權之金融消費者人數遞增，爰就團體評議事件另訂服務費

一百人增收一倍，增加不足一百人者，以一百人計。 案件結案有二種屬性者，以多數結果為該案件之屬性。但二種屬性人數相同者，以各屬性所對應權重加總後之平均數為其權重，依前項標準計收服務費。 金融消費者依本法第十三條之一第二項終止評議實施權之授與時，應依下列方式及前二項規定計收服務費： 一、未於七個工作日內以書面向爭議處理機構表明自行續行評議，而視為撤回評議申請者，計入其他屬性人數。 二、於七個工作日內以同一原因事實，書面向爭議處理機構表明自行續行評議者，計入案件結果所屬屬性人數。 第一項金融消費者人數之計算，不包括經爭議處理機構決定不受理者。		計收標準，以每一百人為一級距，逐級遞增其案件屬性對應權重之倍數，使其依前條第一項規定分攤計算服務費應繳金額時，需負擔較高之服務費金額，以適度反映案件處理成本。 三、因團體評議之多數金融消費者間，可能有不同之結案情形（例如部分不受理、部分調處成立、部分續行評議），為能使同一團體評議申請維持單一案件屬性，並能合理反映其可能存在不同結案情形之現象，爰於第二項規定，依案件結案情形有二種屬性者，以多數結果為該案件之屬性。惟倘有二種屬性且人數相同時，為公平起見，爰以各屬性所對應權重加總後之平均數為其權重，依第一項標準，計收服務費。 四、依金保法第十三條之一第二項規定，金融消費者終止評議實施權之授與後，未於七個工作日內以書面向爭議處理機構表明自行續行評議，而視為撤回該部分之評議申請。為求明確，爰於第三項第一款明定，此情形計入團體評議「其他屬性」人數計收。又金融消費者終止評議實施權之授與，並於七個工作日內以

		同一原因事實，表明自行續行評議者，本應另案計收費用，惟考量續行評議之原因事實如無變動，僅因金融消費者選擇自行續行評議程序，而另案計收費用，高於團體評議之收費標準，增加金融服務業之費用支出，似非妥適，故於同項第二款規定，金融消費者於七個工作日內以同一原因事實，書面向爭議處理機構表明自行續行評議者，依其案件結果之屬性，計入該屬性人數計收。 五、依前條第二項但書規定，列入服務費總額分配之爭議案件，不包括「經爭議處理機構決定不受理者」，為維持一致，爰於第四項明定，金融消費者人數之計算，不包括經爭議處理機構決定不受理者。 六、依本條之服務費計算方式，舉例說明如下： (一)例一： 1.假設： (1)有 405 位金融消費者以甲金融服務業為相對人，將評議實施權授與 A 財團法人向評議中心提出團體評議申請後，其中有 11 人經作成不受理決定、14 人撤回（指終止

		評議實施權之授與且未表明續行評議之情形)、30 人調處成立，350 人經作成全部或部分有利於金融消費者之評議決定。 (2)當年度每一權值應分攤之服務金額為新臺幣 18,000 元。 2. 甲金融服務業應分攤之服務費金額： (1)11 人經作成不受理決定，不列入認定級距倍數之人數計算。 (2)14 人撤回、30 人調處成立，均為「其他屬性」；350 人經作成全部或部分有利於金融消費者之評議決定，為「評議屬性」。 (3)因本團體評議申請依結案情形含有二種屬性，故以多數之「評議屬性」為本團體評議申請之案件屬性，對應權重 4。 (4)按 394 人（即 405 人減 11 人）之級距，以對應權重之五倍計收服務費。爰甲金融服務業於本案應分攤之服務費金額為 4×5×18,000=360,000 元

		(二)例二： 1.假設： (1)有 405 位金融消費者以甲金融服務業為相對人，將評議實施權授與 A 財團法人向評議中心提出團體評議申請後，其中有 11 人經作成不受理決定、14 人撤回（指終止評議實施權之授與且未表明續行評議之情形)、183 人調處成立，197 人經作成全部或部分有利於金融消費者之評議決定。 (2)當年度每一權值應分攤之服務金額為新臺幣 18,000 元。 2.甲金融服務業應分攤之服務費金額： (1)11 人經作成不受理決定，不列入認定級距倍數之人數計算。 (2)14 人撤回、183 人調處成立，均為「其他屬性」；197 人經作成全部或部分有利於金融消費者之評議決定，為「評議屬性」。 (3)因本團體評議申請依結案情形含有二種屬性，且各屬性之人數相同(皆為

		197 人)，故以各屬性所對應權重加總後之平均數，即(1+4)÷2，為其權重。 (4)再按 394 人(即 405 人減 11 人)之級距，以上開平均數權重之五倍，計收服務費。甲金融服務業於本案應分攤之服務費金額為(1+4) ÷ 2 × 5 × 18,000=225,000 元
第二十九條　本辦法自中華民國一百年十二月三十日施行。 本辦法修正條文，除中華民國一百零一年十二月二十五日修正發布之第二十五條及第二十六條，自一百零二年一月一日施行；一百零四年八月十四日修正之條文，自一百零五年一月一日施行外，自發布日施行。	第二十九條　本辦法自中華民國一百年十二月三十日施行。 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。	依第二十六條規定各金融服務業應繳交之服務費，其計算方式，係以各金融服務業前一年度各種屬性之爭議案件件數作為計算基礎。例如民國一百零四年度服務費，係以一百零三年度各種屬性之爭議案件件數計算之。故一百零四年度所發生之各種屬性爭議案件(包括團體評議案件)件數，係一百零五年度各金融服務業應繳交服務費之計算基礎。爰本次修正條文涉及服務費收取計算標準之變動，應自一百零五年一月一日施行，爰於第二項明定施行日期並酌作文字修正。