



法務室

可能幫不到各位主管創造業績；

但可以使各位主管保有甘甜的果實！

法務室發布的規章路徑：

雲端辦公室/文件管理/文件庫/法務室



# 金融消費者保護法教育宣導

1121013



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 4 條

本法所稱金融消費者，指接受金融服務業提供金融商品或服務者。但不包括下列對象：

- 一、專業投資機構。
- 二、符合一定財力或專業能力之自然人或法人。



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 5 條

本法所稱金融消費爭議，指金融消費者與金融服務業間因商品或服務所生之民事爭議。

## 第 13 條

為公平合理、迅速有效處理金融消費爭議，以保護金融消費者權益，應依本法設立爭議處理機構。

評議中心



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 13 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。)

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；



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 13 條

金融消費者不<sup>1</sup>接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不<sup>2</sup>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<sup>3</sup>，向爭議處理機構申請<sup>4</sup>評議；



# 金融消費者保護法教育宣導

## • 第 21 條

金融消費者依其申訴或申請評議內容所得主張之請求權，其時效因依本法申訴或申請評議而中斷。

有下列情形之一者，前項請求權時效視為不中斷：

- 一、申訴或評議之申請經撤回。
- 二、申訴後未依第十三條第二項規定申請評議。
- 三、評議之申請經不受理。
- 四、評議不成立。



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 24 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、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。

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：



# 金融消費者保護法教育宣導

財團法人金融消費評議中心評議申請書

壹、基本資料					
名稱	姓名 (或名稱)	身分證(或營利事業)統一編號	出生年月日	職業	住居所(或營業所)及聯絡方式
申請人					住所(戶籍地)或營業所：_____  可即時送達重要文書之地址： <input type="checkbox"/> 同上 <input type="checkbox"/> 居所(現居地)：_____  <input type="checkbox"/> 就業處所：_____  電話： 手機： 傳真： 電子郵件： <input type="checkbox"/> 指定送達代收 送達代收人： 地址：_____
法定代理人或委任代理人					
相對人					
法定代理人或委任代理人					



# 金融消費者保護法教育宣導

(本頁如不敷填寫，可視需要延伸相關欄位之長度)

貳、請求標的：
參、事實及理由：
肆、向金融服務業申訴經過及未獲妥適處理之情形： 一、申訴日期：____年____月____日(文號：____) 二、申訴要旨： 三、金融服務業處理情形：
伍、證據及相關資料(以下均為影本，共____件)： 一、____年____月____日申訴函 二、 <input type="checkbox"/> 主管機關及其所屬機關 <input type="checkbox"/> 金融服務業所屬同業公會 <input type="checkbox"/> 財團法人保險事業發展中心爭議處理結果不成立證明。



# 金融消費爭議評議申請書

尾頁

## 陸、其他事項：

- 一、本件請求如經評議中心審查當事人陳述意見及補充理由狀，初步判斷尚非顯無理由者，申請人  同意  不同意 試行調處。  
(依本法第 23 條第 2 項規定，金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議)。
- 二、金融消費爭議當事人，就他方當事人於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經該他方當事人同意者外，不得公開(本法第 19 條第 1 項)。

## 柒、個人資料之蒐集、處理及利用

除法律另有規定外，申請人（及其法定代理人）同意評議中心基於處理申訴、辦理調處或評議業務之特定目的，得蒐集或處理本人及其（法定）代理人、金融服務業所提供之個人資料（包括但不限於病歷、醫療、健康檢查之個人資料），並於前開特定目的內利用。評議中心僅會於前開蒐集目的存續期間及依法令規定期間內，於我國境內以紙本或電磁紀錄等方式提供予下列之人：1. 本案之當事人及利害關係人、2. 評議中心聘任之評議委員、3. 評議中心聘任之諮詢顧問、4. 其他依主管機關指示事項所從事之蒐集、處理及利用。

申請人（及其法定代理人）得依個人資料保護法行使相關之權利。申請人得自由選擇是否提供相關個人資料，惟申請人若拒絕提供相關個人資料，評議中心將無法進行必要之審核及處理作業，可能影響對於案件之判斷。

申請人簽名或蓋章：

法定代理人或委任代理人簽名或蓋章：

中 華 民 國 年 月 日

說明：



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 24 條

- 一、申請不合程式。
- 二、非屬金融消費爭議。
- 三、未先向金融服務業申訴。
- 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。
- 五、申請已逾法定期限。
- 六、當事人不適格。
- 七、曾依本法申請評議而不成立。
- 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。
- 九、其他主管機關規定之情形。



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 26 條

評議程序以書面審理為原則，並使當事人有於合理期間陳述意見之機會。

評議委員會認為有必要者，得通知當事人或利害關係人至指定處所陳述意見；當事人請求到場陳述意見，評議委員會認有正當理由者，應給予到場陳述意見之機會。

前項情形，爭議處理機構應於陳述意見期日七日前寄發通知書予當事人或利害關係人。



# 金融消費者保護法教育宣導

## 第 28 條

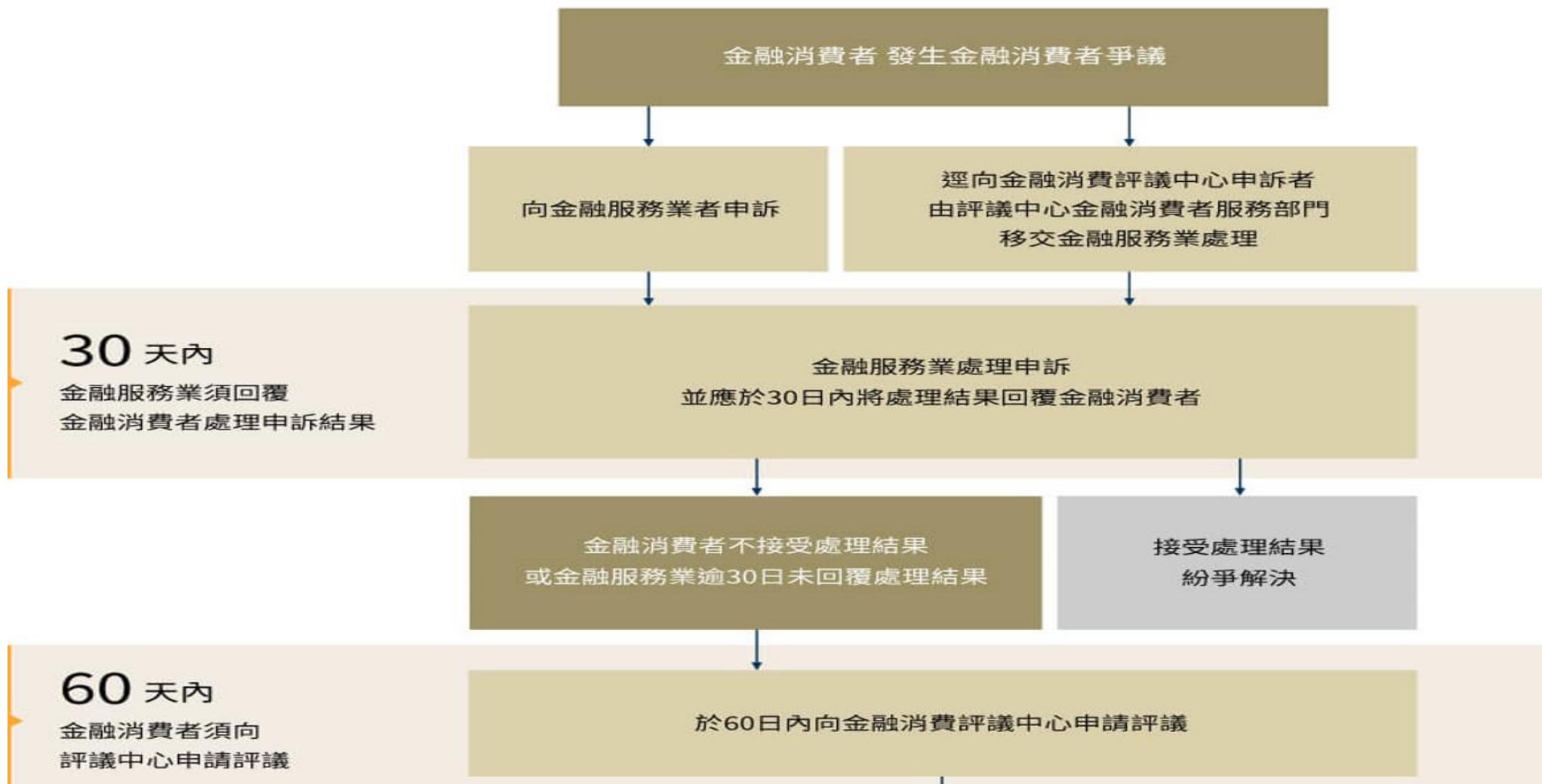
評議委員會之評議決定應以爭議處理機構名義作成評議書，送達當事人。

## 第 29 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。

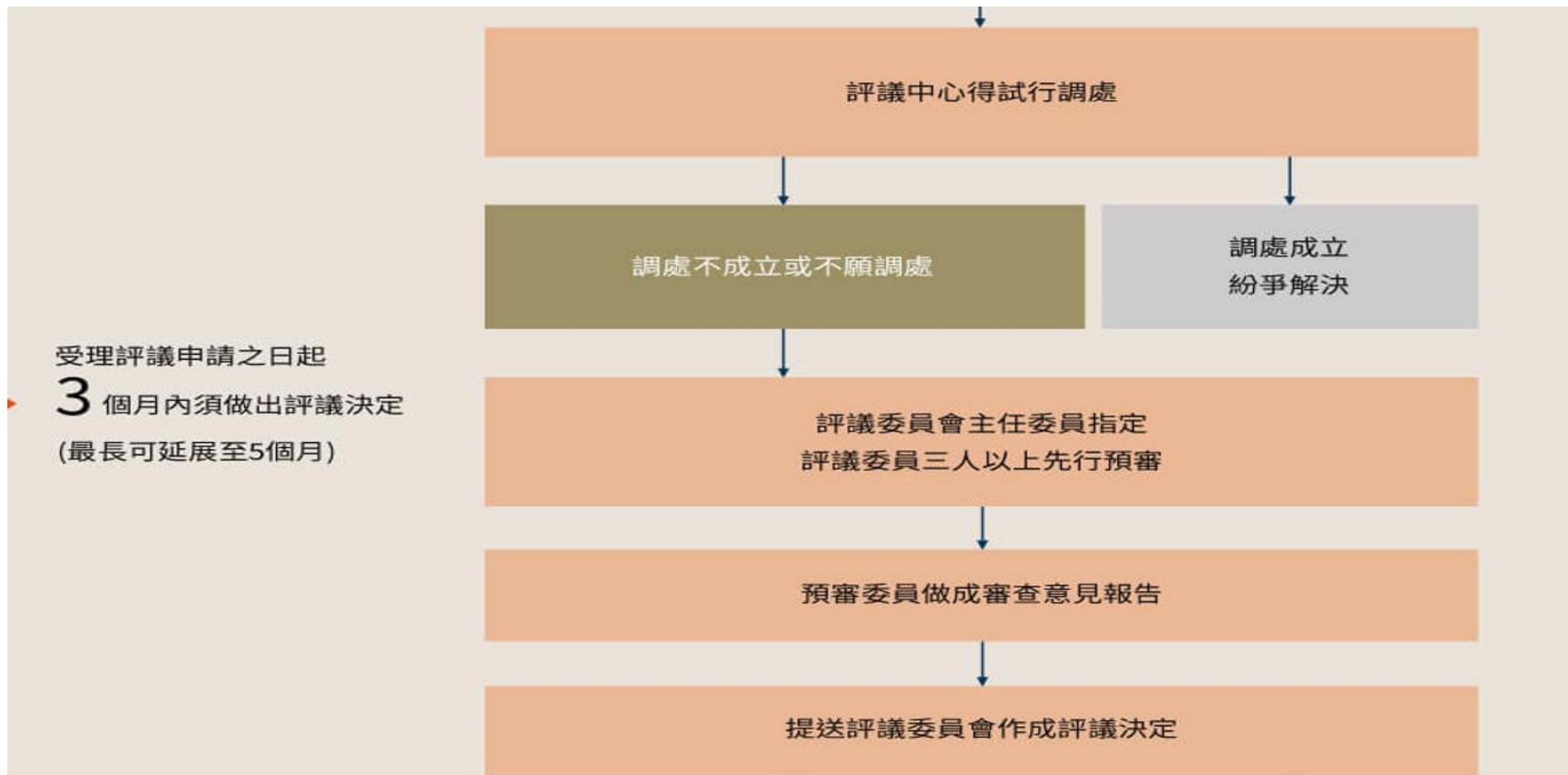


# 金融消費者保護法教育宣導



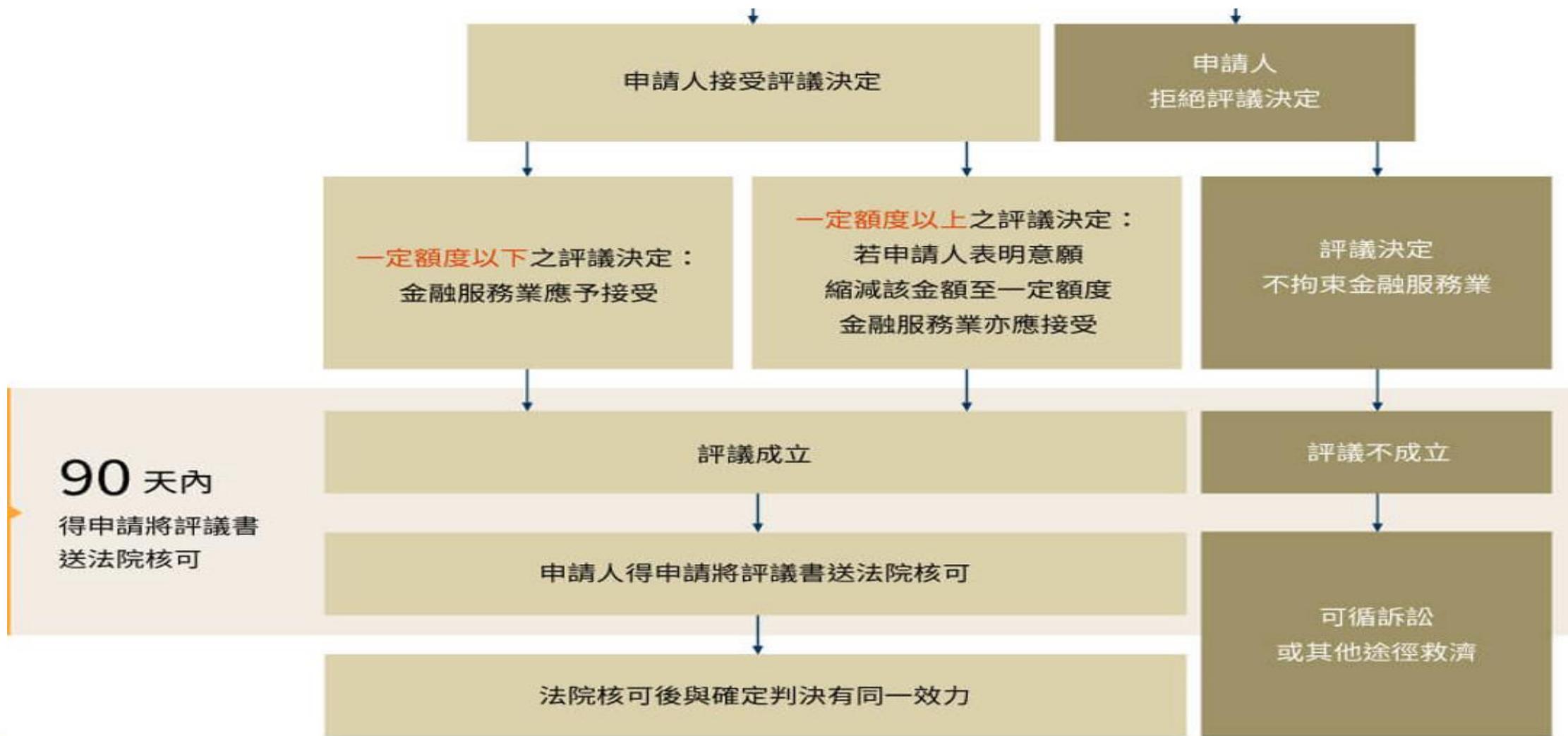


# 金融消費者保護法教育宣導





# 金融消費者保護法教育宣導





# 報告完畢 謝謝聆聽