

一、基本法令



金融消費者保護法

(100年06月29日制定)

第一章 總則

第 1 條

為保護金融消費者權益，公平、合理、有效處理金融消費爭議事件，以增進金融消費者對市場之信心，並促進金融市場之健全發展，特制定本法。

第 2 條

本法之主管機關為行政院金融監督管理委員會。

第 3 條

本法所定金融服務業，包括銀行業、證券業、期貨業、保險業、電子票證業及其他經主管機關公告之金融服務業。

前項銀行業、證券業、期貨業及保險業之範圍，依行政院金融監督管理委員會組織法第二條第三項規定。但不包括證券交易所、證券櫃檯買賣中心、證券集中保管事業、期貨交易所及其他經主管機關公告之事業。

第一項所稱電子票證業，指電子票證發行管理條例第三條第二款之發行機構。

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。

前項專業投資機構之範圍及一定財力或專業能力之條件，由主管機關定之。

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 6 條

本法所定金融服務業對金融消費者之責任，不得預先約定限制或免除。

違反前項規定者，該部分約定無效。

第二章 金融消費者之保護

第 7 條

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。

金融服務業與金融消費者訂立之契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款如有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。

金融服務業提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意義務。

第 8 條

金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事，並應確保其廣告內容之真實，其對金融消費者所負擔之義務不得低於前述廣告之內容及進行業務招攬或營業促銷活動時對金融消費者所提

示之資料或說明。

前項廣告、業務招攬及營業促銷活動之方式、內容及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

金融服務業不得藉金融教育宣導，引薦個別金融商品或服務。

第 9 條

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應充分瞭解金融消費者之相關資料，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度。

前項應充分瞭解之金融消費者相關資料、適合度應考量之事項及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第 10 條

金融服務業與金融消費者訂立提供金融商品或服務之契約前，應向金融消費者充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。

前項金融服務業對金融消費者進行之說明及揭露，應以金融消費者能充分瞭解方式為之，其內容應包括但不限交易成本、可能之收益及風險等有關金融消費者權益之重要內容；其相關應遵循事項之辦法，由主管機關定之。

第 11 條

金融服務業違反前二條規定，致金融消費者受有損害者，應負損害賠償責任。但金融服務業能證明損害之發生非因其未充分瞭解金融消費者之商品或服務適合度或非因其未說明、說明不實、錯誤或未充分揭露風險之事項所致者，不在此限。

第 12 條

金融服務業應將第八條至第十條規定事項，納入其內部控制及稽核制度，並確實執行。

第三章 金融消費爭議處理

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。

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；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，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；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。

爭議處理機構除處理金融消費爭議外，並應辦理對金融服務業及金融消費者之教育宣導，使金融服務業與金融消費者均能充分瞭解正確之金融消費觀念及金融消費關係之權利與義務，以有效預防金融消費爭議發生。

爭議處理機構辦理金融消費爭議處理及前項業務，得向金融服務業收取年費及爭議處理服務費。

前項年費及服務費之收取標準及有關規定由主管機關定之。

第 14 條

爭議處理機構為財團法人，捐助財產總額為新臺幣十億元，除民

間捐助外，由政府分五年編列預算捐助。爭議處理機構設立時之捐助財產為新臺幣二億元。

爭議處理機構設基金，基金來源如下：

- 一、捐助之財產。
- 二、依前條第四項向金融服務業收取之年費及服務費。
- 三、基金之孳息及運用收益。
- 四、其他受贈之收入。

爭議處理機構之下列事項，由主管機關定之：

- 一、組織與設立、財務及業務之監督管理、變更登記之相關事項、捐助章程應記載事項。
- 二、各金融服務業繳交年費、服務費之計算方式。
- 三、基金之收支、保管及運用辦法。
- 四、董事、監察人之任期與解任、董事會之召集與決議、董事會與監察人之職權及其他應遵行事項。

第 15 條

爭議處理機構應設董事會，置董事七人至十一人。

爭議處理機構置監察人一人至三人。

爭議處理機構之董事及監察人，由主管機關就學者、專家及公正人士遴選(派)之。

董事會應由全體董事三分之二以上之出席，出席董事過半數之同意，選出董事一人為董事長，經主管機關核可後生效。

董事、董事會及監察人不得介入評議個案之處理。

第 16 條

爭議處理機構設金融消費者服務部門，辦理協調金融服務業處理

申訴及協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜。

爭議處理機構內部人員應具備之資格條件，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定。

第 17 條

爭議處理機構為處理評議事件，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，其中一人為主任委員，均由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。

評議委員任期為三年，期滿得續聘。主任委員應為專任，其餘評議委員得為兼任。

評議委員均應獨立公正行使職權。

第 18 條

評議委員會為處理評議事件，得依委員專業領域及事件性質分組。

評議委員應具備之資格條件、聘任、解任、薪酬及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第 19 條

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。

爭議處理機構及其人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 20 條

爭議處理機構受理申請評議後，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。

爭議處理機構為處理金融消費爭議事件，得於合理必要範圍內，請求金融服務業協助或提出文件、相關資料。受請求之金融服務業未協助或提出文件、相關資料者，爭議處理機構得報請主管機關處理。

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。

第 22 條

金融消費爭議事件涉及眾多金融消費者或金融服務業且事件類型相似者，或涉及重大法律適用爭議者，爭議處理機構對該等爭議事件得暫時停止處理，並針對該等爭議事件擬訂爭議處理原則經報請主管機關同意後，依該處理原則繼續處理，或向有權解釋法令之機關申請解釋後，據以繼續處理。

第 23 條

爭議處理機構處理評議之程序、評議期限及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任何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。