

金融消費者保護法增訂第十一條之一至第十一條之三、第十二條之一、第十三條之一、第三章之一章名、第三十條之一、第三十條之二及第三十二條之一條文；並修正第二條、第三條、第十條、第十二條及第三十條條文

中華民國 104 年 2 月 4 日

華總一義字第 10400013331 號

第 二 條 本法之主管機關為金融監督管理委員會。

第 三 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 十 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。

前項涉及個人資料之蒐集、處理及利用者，應向金融消費者充分說明個人資料保護之相關權利，以及拒絕同意可能之不利益；金融服務業辦理授信業務，應同時審酌借款戶、資金用途、還款來源、債權保障及授信展望等授信原則，不得僅因金融消費者拒絕授權向經營金融機構間信用資料之服務事業查詢信用資料，作為不同意授信之唯一理由。

第一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之文字或其他方式為之，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。

金融服務業提供之金融商品屬第十一條之二第二項所定之複雜性高風險商品者，前項之說明及揭露，除以非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應錄音或錄影。

第十一條之一 金融服務業應訂定業務人員之酬金制度，並提報董（理）事會通過。

前項酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形。

前項金融服務業業務人員酬金制度應遵行之原則，由所屬同業公會擬訂，報請主管機關核定。

第十一條之二 金融服務業初次銷售之複雜性高風險商品應報經董（理）事會或常務董（理）事會通過。

前項所定複雜性高風險商品類型，由主管機關定之。

第一項複雜性高風險商品及前條第一項之酬金制度，於外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。

第十一條之三 金融服務業因違反本法規定應負損害賠償責任者，對於故意所致之損害，法院得因金融消費者之請求，依侵害情節，酌定損害額三倍以下之懲罰性賠償；對於過失所致之損害，得酌定損害額一倍以下之懲罰性賠償。

前項懲罰性賠償請求權，自請求權人知有得受賠償之原因時起二年間不行使而消滅；自賠償原因發生之日起逾五年者，亦同。

第十二條 金融服務業應將第八條至第十條、第十一條之一及第十一條之二規定事項，納入其內部控制及稽核制度，並確實執行。

第十二條之一 金融服務業未依第二章有關金融消費者之保護規定辦理者，主管機關得限期令其改正，並得視情節之輕重，為下列處分：

一、警告。

- 二、停止該金融商品全部或一部之銷售。
- 三、對金融服務業就其全部或部分業務為一年以下之停業。
- 四、命令金融服務業停止其董（理）事、監察人、經理人或受僱人一年以下執行職務。
- 五、命令金融服務業解除其董（理）事、監察人、經理人或受僱人職務。
- 六、其他必要之處置。

金融服務業未依前項主管機關命令於限期內改正者，主管機關得再限期令其改正，並依前項規定處分；情節重大者，並得廢止其營業許可。

第十三條之一 為保護金融消費者，主管機關得指定金融相關之財團法人或公益社團法人，對於金融服務業與金融消費者間因同一原因事實受有損害之金融消費爭議事件，由二十人以上金融消費者以書面授與評議實施權後，以自己名義，依第二十三條至第二十八條規定為金融消費者進行評議程序。

前項金融消費者於申請評議後作成評議決定前，終止評議實施權之授與者，應通知爭議處理機構，該部分之評議程序先行停止；該金融消費者應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，屆期未表明者，視為撤回該部分之評議申請。

第一項受指定之金融相關財團法人或公益社團法人申請評議後，因部分金融消費者終止評議實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，爭議處理機構應就其餘部分繼續進行評議。

爭議處理機構作成之評議書，應由依第一項規定授與評議實施權之各金融消費者，依第二十九條及第三十條規定表明接受或拒絕評議決定及是否申請將評議書送法院核可。

第一項法人應具備之資格要件、同一原因事實之認定基準、評議實

施權授與之範圍、評議程序之進行及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第三十條 金融消費者得於評議成立之日起九十日之不變期間內，申請爭議處理機構將評議書送請法院核可。爭議處理機構應於受理前述申請之日起五日內，將評議書及卷證送請爭議處理機構事務所所在地之管轄地方法院核可。但爭議處理機構送請法院核可前，金融服務業已依評議成立之內容完全履行者，免送請核可。

除有第三項情形外，法院對於前項之評議書應予核可。法院核可後，應將經核可之評議書併同評議事件卷證發還爭議處理機構，並將經核可之評議書以正本送達當事人及其代理人。

法院因評議書內容牴觸法令、違背公共秩序或善良風俗或有其他不能強制執行之原因而未予核可者，法院應將其理由通知爭議處理機構及當事人。

評議書依第二項規定經法院核可者，與民事確定判決有同一之效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。

評議書經法院核可後，依法有無效或得撤銷之原因者，當事人得向管轄地方法院提起宣告評議無效或撤銷評議之訴。

前項情形，準用民事訴訟法第五百條至第五百零二條及第五百零六條、強制執行法第十八條第二項規定。

第三章之一 罰 則

第三十條之一 金融服務業有下列情形之一者，處新臺幣三十萬元以上一千萬元以下罰鍰：

- 一、違反第八條第二項所定辦法中有關廣告、業務招攬、營業促銷活動方式或內容之規定。
- 二、違反第九條第一項規定未充分瞭解金融消費者相關資料及確保金融消費者之適合度，或同條第二項所定辦法中有關適合度應考

量事項之規定。

三、違反第十條第一項規定，未向金融消費者充分說明金融商品、服務、契約之重要內容或充分揭露風險，或違反同條第三項所定辦法中有關說明、揭露應以金融消費者能充分瞭解之方式或內容之規定。

四、違反第十一條之一規定，未訂定或未依主管機關核定應遵行之原則訂定酬金制度或未確實執行。

金融服務業有前項各款情形之一，且情節重大者，主管機關得於其所得利益之範圍內酌量加重，不受前項罰鍰最高額之限制。

第三十條之二 金融服務業有下列情形之一者，處新臺幣三十萬元以上三百萬元以下罰鍰：

一、違反第十一條之一第一項或第十一條之二第三項規定，業務人員酬金制度未提報董（理）事會通過，或未經外國金融服務業在臺分支機構負責人同意。

二、違反第十一條之二第一項或第三項規定，初次銷售之複雜性高風險商品未報經董（理）事會或常務董（理）事會通過，或未經外國金融服務業在臺分支機構負責人同意。

第三十二條之一 主管機關為辦理金融監督、管理及檢查業務，得令爭議處理機構提出業務、財務及金融消費爭議案件之相關資料。