

20170308 | 黃國昌 | 財政委員會 | 質詢金管會：金融檢查與消費者保護
影片：<http://ivod.ly.gov.tw/Play/VOD/95755/1M/Y>
逐字稿來源：立法院公報

黃委員國昌：主席、各位列席官員、各位同仁。第一個問題是去年永豐金先後發生與頂新詐貸的案子，後來因為違反關係人交易及內部授信控管，所以你們裁罰了。接著，12月永豐金又被金控內部職員檢舉，與三寶集團之間有超貸的情況，於是你們在12月16日開始金檢，請問目前金檢的結果如何？

主席：請金管會李主任委員答復。

李主任委員瑞倉：主席、各位委員。容我責由檢查局吳局長說明。

主席：請金管會檢查局吳局長答復。

吳局長桂茂：主席、各位委員。去年我們有進行金檢，金檢發現永豐金在海外公司的授信案件有缺失。

黃委員國昌：內部檢舉之後，永豐金對外的說法是沒有不法、也沒有超貸、擔保都夠，你們最後金檢的結果不是這樣？有處分嗎？

吳局長桂茂：本會已經進行行政作業中。

黃委員國昌：你們打算處分嗎？

主席：請金管會銀行局王局長答復。

王局長儷娟：主席、各位委員。這部分檢查局最近把報告送過來，我們會依照行政程序進行後續相關核處作業。

黃委員國昌：針對這件事，剛剛檢查局已經說的確發現有缺失，我接下來的問題是，你們會不會進一步處分？

李主任委員瑞倉：我們的作業情形是由檢查局檢查，若實地檢查後發現缺失，

會將相關意見送給業務主管機關，也就是銀行局處理，現在銀行局正在研議中。

黃委員國昌：銀行局還沒決定這件事要不要處分？

王局長儷娟：因為依照程序，我們必須先請銀行陳述意見。

黃委員國昌：還沒有進行陳述意見嗎？

王局長儷娟：正在進行……

黃委員國昌：整個程序大概何時可以向所有的投資人、股東及社會大眾說明？

王局長儷娟：等他們陳述意見送進來後，我們會儘快處理。

黃委員國昌：我當然相信你會儘快處理，可不可以給大家一個大概的時間？

王局長儷娟：一個月。

黃委員國昌：接下來，我要請教檢查局，回顧過去兩年，不管是一般檢查、專案檢查、受託檢查的統計數據報表，有關一般檢查或專案檢查你們所寫的針對專案檢查項目，不管是 2015 年或 2016 年，我現在有非常具體的問題，誰被你們檢查？何時被檢查？檢查的事由為何？檢查結果如何？我在金管會檢查局網站完全看不到，這方面的資訊可不可以公開透明？最起碼讓大家知道你們檢查的標的、檢查的事由及最後檢查的結果到底是什麼？

吳局長桂茂：對於檢查結果的資訊，目前每半年我們會就該段期間進行檢查所發現一些缺失，大家會上網……

黃委員國昌：但是我看到只有大概、很粗略的部分，到底哪些銀行被檢查、檢查的結果是什麼、檢查的時間是什麼，你們不能夠清楚地列出嗎？

吳局長桂茂：假如公布個案太詳細的缺失……

黃委員國昌：我沒有說要公布個案太詳細的部分，因為現在很實際的狀況是，你們進行檢查時是不是有按照公平公正原則？還是有哪些銀行因為有所謂的財經幫或立委在撐腰，然後就不檢查嗎？或者有一些人被特地報復性的檢查，這些傳言在市場上都有，我相信局長也有聽到。當然我不是說這些傳言是真的，問題是檢查局在什麼時候對誰進行什麼樣的檢查，針對大概的結果是什麼，我並沒有要求你們去公布一些必須保密的事項的資料。到底哪些銀行被檢查到或沒有被檢查到，這樣的資訊不適合公開嗎？

吳局長桂茂：首先，我們不會有什麼報復性……

黃委員國昌：我相信你，可是不是我相信你就夠了，我的問題是按照剛才我所要求的內容來公開，對你們會不會有困難呢？

吳局長桂茂：針對不涉及機密的部分，我們回去會做檢討。

黃委員國昌：我不會要求你們公布機密的部分，也不會課你們太重的責任，但包括過去 1 年、2 年及未來的，你們檢查的對象、時間、事由及結果，我認為應該清楚公開大家能夠知道的內容。其次，去年第 2 會期時，我非常注重金融消費者的保護，也特別提案你們應該要有一個專責保護金融消費者的機構，比如金融消費者保護局。你們在專案報告中說，美國有一個金融消費者保護局可以處分金融機構，要求金融機構返還消費者的損失，由該局自罰鍰收入補償予受害的消費者。我國的消費者除了金管會中的四個局，按照各自的業務執掌去進行相關的行政作為以外，還有一個評議機制能夠充分發揮爭議處理的功能。我看到你們這樣的回覆內容，你的意思是就金融消費者的保護而言，目前既有的機制已經做得很好了，沒有必要再成立一個專責機構，結論是不是這樣呢？另外，投保中心對於證券及期貨交易違法的部分，他們會提起團體訴訟，我也非常清楚他們的執掌。

李主任委員瑞倉：謝謝委員的關心，我們會作出那樣的結論，這是從實務上的考慮……

黃委員國昌：我瞭解，從金管會的角度來講，針對金融消費者保護的部分，現在你們既有的機制足夠因應且沒有問題嗎？

李主任委員瑞倉：事實上，目前的機制是可以運作的。

黃委員國昌：我上你們銀行局的網站，特別關心消費者申訴銀行產品或相關的服務須知，結果你們列出洋洋灑灑、密密麻麻的字句，可是看到的結論，首先是去跟銀行、銀行公會或消保團體申訴，否則就是自己去打官司。最後還說也可以向銀行局申訴，可是你們並沒有申訴的專線電話，而是要求 e-mail 或採用書面，你們寫的是：關於您的申訴，本局收到申訴以後，會請有關的金融機構進行調查及回覆；如果您的申訴內容涉及其他單位，我們也會轉過去。金管會內部包括銀行局、保險局或證期局，主要是銀行局及保險局在接受消費者申訴時，金管會本身並不會去處理，你們能做的基本上就是將其轉出去，即轉給銀行或要求消費者自己採取適當的法律途徑。我看了你們的處理機制感到非常驚訝，所謂解決的方法就是把案子轉出去、踢出去！

王局長儷娟：有關之前的部分，我們會轉給銀行，如果牽涉到違規的部分，我們會再進行瞭解，也會請檢查局去……

黃委員國昌：我只問一個最簡單的問題，你們接到消費者的申訴，並主動裁處銀行違規或不法行為的部分，去年有幾件呢？

王局長儷娟：我們還要回去統計。

黃委員國昌：會後將資料提供給本席。這是評議中心處理案件的結果，大家看到這些數字會感到很失望，以去年來講，不僅評議件數減少，評議有理由及部分有理由加起來還不到 20%，超過 80% 都全部沒有理由，我也瞭解，其中比較有道理的案子應該都和解掉了。目前金管會不願意設立專責機構，最主要的理由是有一個評議中心可以做這樣的事情，請問董事長，評議中心接受有關金融消費者的保護及申訴的能量，目前到底夠不夠呢？

主席：請金融消費評議中心林董事長答復。

林董事長建智：主席、各位委員。我先回答是夠的。

黃委員國昌：如果金融消費者直接向你們申訴的話，申訴電話是幾號？請董事長公開向大家講一下。

林董事長建智：0800789885。

黃委員國昌：有關所有金融消費者的第一線申訴，目前都要到評議中心去，因為金管會的政策方向已經定了。我建議他們設立金融消費者保護局，主委跟我說有困難，這項業務要由你們來做，評議中心在過渡階段中，我也希望你們可以做好。我知道評議中心主要發揮的功能，就是有關紛爭的解決，但是我談的從來都不是單純的紛爭解決，而是關於金融消費者受害的部分。美國金融消費者保護局所做的部分是有非常強的主管機關的主動性，可是就我們的金管會而言，不管外還要踢到評議中心去，可是評議中心只負責紛爭解決的部分。因此就消費者的申訴部分，可能因為銀行或其他金融機構違反金融消費者保護法等事由，他們到你們那邊去進行申訴，你們那邊的能量夠不夠處理這些申訴案件？

林董事長建智：我們是夠的。其次，目前並非所有的消費者保護工作都是由評議中心來做，就我所知，金管會也有消費者督導會報。

黃委員國昌：督導會報是處理有關政策研議的事情，我比較在意的是實際執行的問題。

林董事長建智：就執行端來講，我們已經成立消費者服務組，只要有消費者要求服務，我們會從申訴部分提出專業上的協助。

黃委員國昌：最後，從 2011 年到 2015 年，因業者違法而到評議中心的案件，你們主動移回金管會裁處的只有 5 件。

林董事長建智：2016 年有 8 件。

黃委員國昌：多少申訴案件才會有 8 件呢？

林董事長建智：應該說是從評議案件……

黃委員國昌：會到評議是比較後端的部分。

林董事長建智：後端的部分才可以判斷，如果前端是申訴、調處並達成和解，那部分我們就沒有移送。後端要評議時，才會實質去做整理，屆時方知有沒有違規。

黃委員國昌：去年部分有理由及全部有理由加起來超過 100 件，你們認為有必要移送的只有 6 件或 8 件呢？

林董事長建智：8 件，比較是涉及違規的部分，而評議主要是民事有沒有爭議的部分，所以是不一樣的。

黃委員國昌：因為時間的關係，今天就先問到這裡。本席要期許金管會及評議中心，就金融消費者保護這件事情而言，你們不設專局也沒有關係，我信任你們既有的機制，不過你們既有的機制一定要發揮功能。現在並非只有我在關心而已，所有的金融消費者都會共同來檢驗這件事情。謝謝。