

陸、金融保險申訴管道



金融服務已是社會生活中不可缺少的功能，且金融層面的服務範疇廣泛，包含存錢、匯款或是購買保險、投資金融商品等，在銀行使用服務時可能遭遇歧視，例如：行員要求視覺障礙者不能帶導盲犬到室內，否則就拒絕協助辦理業務；又如已成年的智能障礙者且未受監護宣告或輔助宣告，卻被行員要求一定要有法定代理人才可以協助開戶。若有遭遇類似的事件，建議可以直接向往來銀行的管理層級申訴，或者撥打各銀行的消費者申訴專線進行反映。詳細的申訴專線可以在金管會銀行局網站「消費者園地 / 申訴及爭議處理 / 金融機構消費者申訴專線」查詢。

相關資源：

金融監督管理委員會銀行局「消費申訴及諮詢專區」



如果向銀行申訴後沒有獲得適當的回應，可以再向「財團法人金融消費評議中心」提出申訴，依《金融消費者保護法》第 13 條規定，如果遇到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 30 日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴者；若不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，可以在金融服務業收受處理結果或期限屆滿之日起 60 日內，向金融消費評議中心申請評議，金融消費評議中心就會將該申訴移交金融服務業處理。

相關資源：

財團法人金融消費評議中心評議流程



▶ 情境舉例

津津是一名聽覺障礙者，有次她向○○銀行申辦信用卡後，收到銀行寄來的新卡，但是寄來的信件中，只有寫「請撥打專線電話開卡服務」，但是津津因為聽覺障礙無法使用電話溝通，銀行也沒有提供其他的開卡服務，於是津津可以直接向○○銀行的管理層級提出申訴。但是津津在聯繫○○銀行後，收到的答覆卻是要求她只能電話開卡。津津為此感到不服氣，因此她在收到銀行的答覆後 60 日內向金融消費評議中心提出申訴，並提出相關文件說明○○銀行並沒有提供替代的開卡服務可能涉及歧視。

身心障礙者在購買保險商品時也可能遭遇歧視，比如只因為單純有障礙狀況，而未考量其身體健康狀況是否與保險內容有直接相關，就被保險業務員刁難或是被保險公司拒保。遇到類似的情況時，可以直接向欲購買保險的保險公司直接提出申訴，若對於申訴結果不服，則可以再向金融消費評議中心提出申訴。而除了向金融消費評議中心提出申訴，也可以撥打金管會提供的 1998 金融服務專線提出申訴。

相關資源：

金融監督管理委員會保險局「保險申訴及諮詢專區」



▶ 情境舉例

雅婷是一名精神障礙者，在看到○○保險公司有出一支醫療險的保障還不錯，想要找該保險公司的業務員購買保單。業務員一開始還跟雅婷聊的很開心，卻在雅婷說自己是精神障礙者後，開始推拖，並在雅婷完成填寫買保險的文件之後，久無下文。後來雅婷向○○保險公司申訴，隨後業務員打電話給雅婷，坦承公司在考慮到她是精神障礙者後便拒保。雅婷認為保險公司是只因為她的障礙狀況而拒保，而不是考量她整體的身體健康因素，直接拒保涉及歧視。雅婷可以在取得拒保說明書後，提供相關電話往來的紀錄及文件資料，於 60 天內向金融消費評議中心提出申訴。