

消費金融精選十問 VI

擁有良好信用 才有美好生活



行政院金融監督管理委員會 編製

※瞭解資訊，到哪裡查？

* 各銀行網站及客服專線

* 銀行公會網站「消費者專區」

www.ba.org.tw

(02) 8596-2229

* 銀行局「銀行百寶箱」網站

www.banking.gov.tw

總機

(02) 8968-9999

不當催收檢舉專線 (02) 8968-9722

※心有千千結，到哪裡解？

* 各銀行客服或申訴專線

* 銀行公會單一申訴窗口

信用卡專線 (02)8596-2333

其他業務專線 (02)8596-2345

「消費金融無擔保債務協商委員會」

諮詢專線 (02) 8596-1629

※暴力催收及詐騙等非法行為，向誰申訴？

* 暴力脅迫催收申訴專線：

內政部警政署 110 或 0800-000-110

* 反詐騙諮詢專線 165

歡迎多加利用

1. 貸款理債自己辦，假手他人恐上當，您记住了嗎？

- *坊間以「資產管理公司」或「財務管理顧問公司」等名目，替債務人「理債」，結果事實上債務人債務不但未能解決，反而被收取高額手續費，請注意不要被代辦業者聳動的廣告文句所騙了，理債還是自己辦最可靠。
- *代辦業者聲稱，將債務委託予該公司合作的律師託管，律師會寄律師函給銀行協助「擋債」，您就不用擔心被銀行催收。事實上，只要您沒有繳款，銀行就可以合法對您進行催收，銀行也不會因為您辦理債務託管而停止催收，或因為收到律師函而改變催收對象，請不要被債務託管的廣告迷思所矇騙。
- *網路上散布諸如「目前以行政院已通過的債務託管最為適當」、「更生清算程序不是一般民眾可以申請的，必需委託律師專業人士」等訊息。事實上並沒有所謂行政院已通過債務託管一事，而且消費者債務清理條例自 97 年 4 月 11 日開始施行，符合該條例所稱的債務人，都可以依規定自行向法院聲請更生、清算，不一定要委託律師才能聲請。

2. 無擔保消費金融債務問題，您解決了嗎？

- *如果您有債務困擾，但仍然有還款能力，您可以與金融機構個別協商，各金融機構的聯絡窗口資料請到金管會銀行局 (<http://www.banking.gov.tw>) 及銀行公會(<http://www.ba.org.tw>)網站查詢。
- *銀行公會自 96 年 1 月 1 日起已經成立「消費金融無擔保債務協商委員會」，可以提供您各種債務諮詢服務，服務專線為 (02) 8596-1629，如果您有債務諮詢需求，請多加利用。
- *如果您有債務困擾，但無還款能力，您可以依自己的需要，向內政部主辦之「弱勢家庭脫困計畫」申請就業扶助、急難救助、安養、助學措施等社會福利措施，服務專線請撥「1957」。

3.發卡機構在換發卡片或升級晶片卡前應先經持卡人同意，您瞭解了嗎？

- * 為保障消費者權益，各金融機構在發行多功能卡片（包括金融卡、信用卡、現金卡或現金儲值卡等金融功能及其他非金融功能之結合）時，應事先取得持卡人對各項功能約定事項的書面同意後，才可以核發。
- * 各金融機構於辦理卡片換發或晶片卡升級時，如果有新增結合其他功能時，也應該事先取得持卡人的書面同意後，才可以核發。而且請注意：金融機構應該提供持卡人維持原卡片功能的選擇，不可以強制要求該持卡人換發多功能的金融卡片喔！

4. 銀行不可以隨意終止或變更信用卡附加優惠，您知道了嗎？

- * 信用卡發卡機構對於 96 年 5 月 3 日起所提供的各項優惠，應在信用卡權益手冊及其網站揭露提供期間與適用條件，並且以顯著方式載明在申請書、廣告及文宣。該優惠如可歸責於發卡機構（如：紅利點數等不涉及銀行與外部廠商簽約後所提供），在原提供期間內不得變更；如有不可歸責於發卡機構（如：道路救援等須與外部廠商簽約，且係因廠商因素而須變更），在變更時應訂定配套措施，且應於 60 天前通知持卡人。
- * 自 96 年 11 月 5 日起，發卡機構對於現行已提供的優惠，如有可歸責於發卡機構，在原提供期間內不得變更；如有不可歸責於發卡機構，則應於變更時訂定配套措施，且於 60 天前通知持卡人。

5. 晶片金融卡消費扣款功能，您用過了嗎？

- * 持卡人可利用有提供「消費扣款功能」的晶片金融卡，到掛有  標誌的商店消費，透過連線直接從銀行帳戶裡扣款，完成交易。這種晶片金融卡與一般信用卡「先消費，後付款」不同的地方是，持卡人的銀行帳戶裡必須要存有現金，才能進行消費。
- * 使用晶片金融卡的「消費扣款功能」，不但可以免除現金付款的風險，還

可以避免信用過度擴張，一卡在手，安全便利又好用。

6. 購買預付型交易，遇有店家無法提供商品或服務時，您該如何處理？

- * 如果係透過「信用卡方式」預付款項，遇有店家無法繼續提供商品或服務時，您可依現行信用卡定型化契約範本第 11 條規定，檢具簽帳單及與特約商店所簽訂的契約等相關證明文件，向發卡機構申請暫停付款。
- * 96 年 7 月 1 日以後如果係向銀行辦理「消費性貸款」來預付款項，遇有店家無法繼續提供商品或服務時，您可檢具買賣契約（或發票）、商品或服務未獲提供的證明文件（例如：有使用紀錄收據、會員卡、晶片卡、上課證、電信帳單…等），及向商店催告商品或服務未獲提供的存證信函等證明文件，向貸款銀行申請暫停付款。

7. 存款保險保障已提高到 150 萬元，您存對了嗎？

- * 自 96 年 7 月 1 日起，每一存款人在同一家金融機構的最高保額為存款本金新台幣 150 萬元。
- * 存在有加入中央存款保險金融機構  的本國貨幣支票存款、活期存款、定期存款、儲蓄存款、郵政儲金、要保機構代為確定用途的信託資金，均可受到中央存款保險的保障；其餘外匯存款、信託人指定用途的信託資金、可轉讓定期存單及結構型商品則不受保障。

8. 想瞭解個人信用狀況，您要怎麼查呢？

- * 申請個人的信用報告，必須由本人親自至財團法人金融聯合徵信中心櫃檯提出申請，如果無法親臨提出申請時，也可以郵寄或填妥委託書委託他人親臨該中心代為申請。相關申請方式、申請書表格及應該攜帶的文件可以到該中心網站 (<http://www.jcic.org.tw>) 查詢。
- * 請妥善保存個人信用報告，切勿輕易交給他人使用，以確保個人資料安全。
- * 良好的個人信用記錄，可以讓您享受更便利的金融服務；如果信用記錄不

良，可能導致求貸無門，四處碰壁的窘境。

- * 一份良好的個人信用記錄是經由長時間的累積而來，請您務必珍惜個人信用。

9.記帳是理財的第一步，您開始做了嗎？

- * 理財，要從記帳開始—持之以恆的記帳，能幫助您掌握金錢流向、控制支出，也可以藉此反省是否有不必要的花費，進而了解並改善個人的消費習慣，達成設定的理財目標。但是並非擁有大筆金錢才需要記帳，從「小錢」開始記帳，留意自己的開銷，才能積少成多。
- * 記帳的方式，除了傳統的紙筆記帳外，也可以用電腦或透過收集發票、帳單、收據等，將您日常生活中所有的收入及支出，依照食、衣、住、行、育、樂等六大類記錄下來，還可以再視個人需要細分子目，以掌握分類支出的比例。如果您無法每天記帳，至少也要每週記錄一次，而且不論金額大小，都要將每一筆收入及支出詳實記錄，以確實掌握個人收支情形。

10.連動債的特性及風險，您分析過了嗎？

- * 特性：連動債是結合固定收益及衍生性商品，連結到利率、匯率、股價、指數、商品、信用等標的之高風險金融商品，它雖然名稱為「債券」，但卻是一種可能損及本金的商品，不屬於保守型或可預測現金收入的商品。
- * 風險屬性：有些連動債是百分之百保本，但仍然有提前贖回不保本或條件式保本的特性，有些則是部份保本，甚至完全不保本，所以您投資時須特別注意。連動債因為可能涉及衍生性金融商品，風險也可能類似於衍生性金融商品，例如許多連動債雖然可以獲得和債券一樣固定配息，但是所產生的投資收益及損失卻與債券大不相同，反而與選擇權契約較相似，屬於高風險的投資商品，所以不適合尋求債券替代商品的投資人。

* 不了解的商品不要買：連動債本質上是一種複雜而且特殊的金融商品，您必須確認自己是否具備足夠的金融專業知識，了解連動債的特性及潛在風險，並且要評估本身的財務狀況，是否有充分的能力去承擔連動債的風險，千萬不要購買自己不了解的商品。