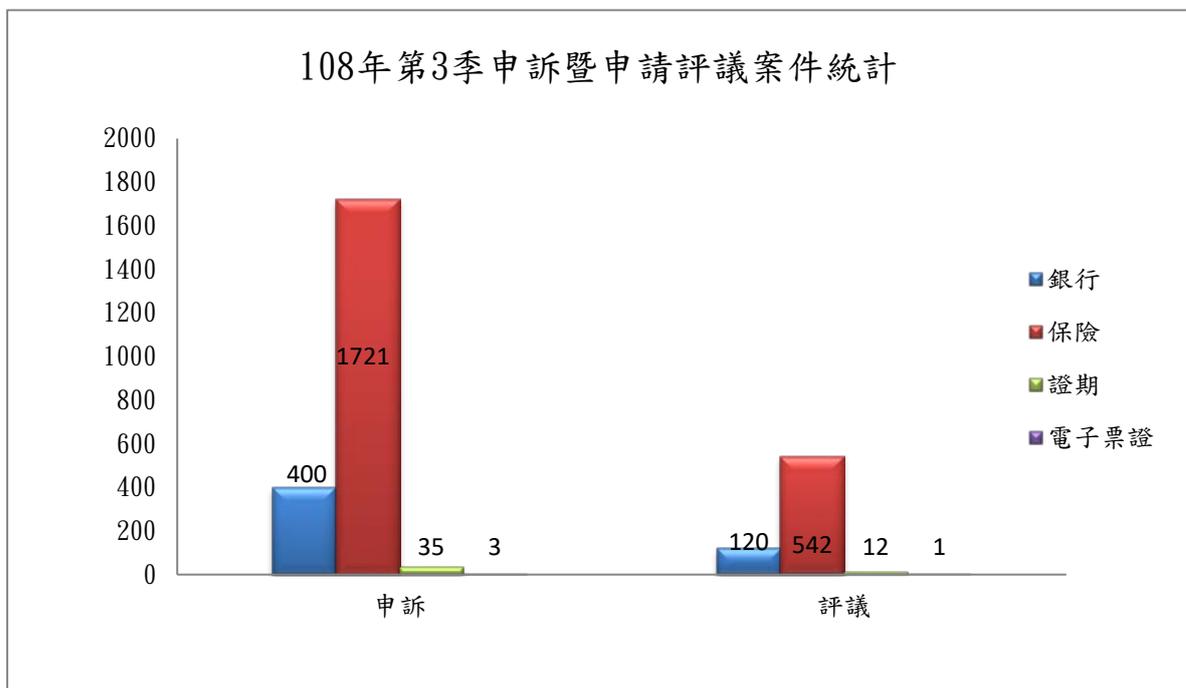


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料 108年第3季(108年7月1日至108年9月30日)

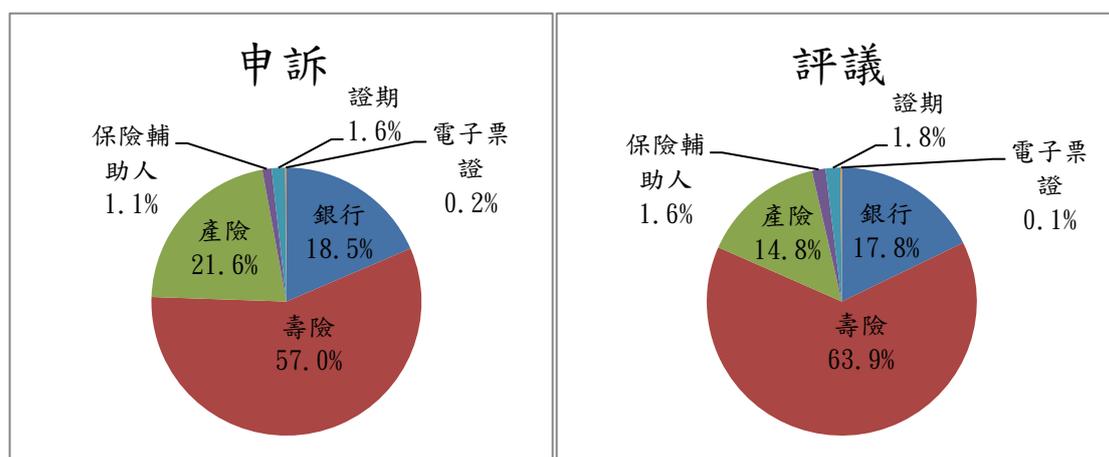
評議中心108年第3季合計收受2,159件申訴案件及675件申請評議案件；其中保險業計有1,721件(79.7%)申訴案件及542件(80.3%)申請評議案件；銀行業計有400件(18.5%)申訴案件及120件(17.8%)申請評議案件；證券期貨業計有35件(1.6%)申訴案件及12件(1.8%)申請評議案件；電子票證業計有3件(0.2%)申訴案件及1件(0.1%)申請評議案件。



評議中心 108 年第 3 季收受申訴暨評議案件數及比率統計如下(依行業別)：

行業別		申訴		評議	
銀行		400		120	
保險	壽險	1,231	1,721	431	542
	產險	466		100	
	保險輔助人	24		11	
證期		35		12	
電子票證		3		1	
合計		2,159		675	

108 年第 3 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，108 年第 3 季申訴暨評議最常見爭議類型排列如下表(依行業別)：

行業別		爭議類型	比率 (爭議件數/ 件數總和)
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	16%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	14%
	非理賠類	業務招攬爭議	28%
產險業	理賠類	理賠金額認定	24%
	非理賠類	續保爭議	26%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	53%
證期業		投信投顧契約退費	34%

各金融業別 108 年第 3 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業仍以「違反金融產品條件或風險說明爭議」為主。

壽險業部分，理賠案件以「理賠金額認定」為主，非理賠案件為「業務招攬爭議」；產險業部分，理賠案件以「理賠金額認定」為主，非理賠案件為「續保爭議」；保險輔助人非理賠案件以「業務招攬爭議」為主。

證期業主要為「投信投顧契約退費」。

相關統計資料請至評議中心網站查詢，網址：<http://www.foi.org.tw>

評議中心 電話 02-2316-1288 分機 275 邱小姐