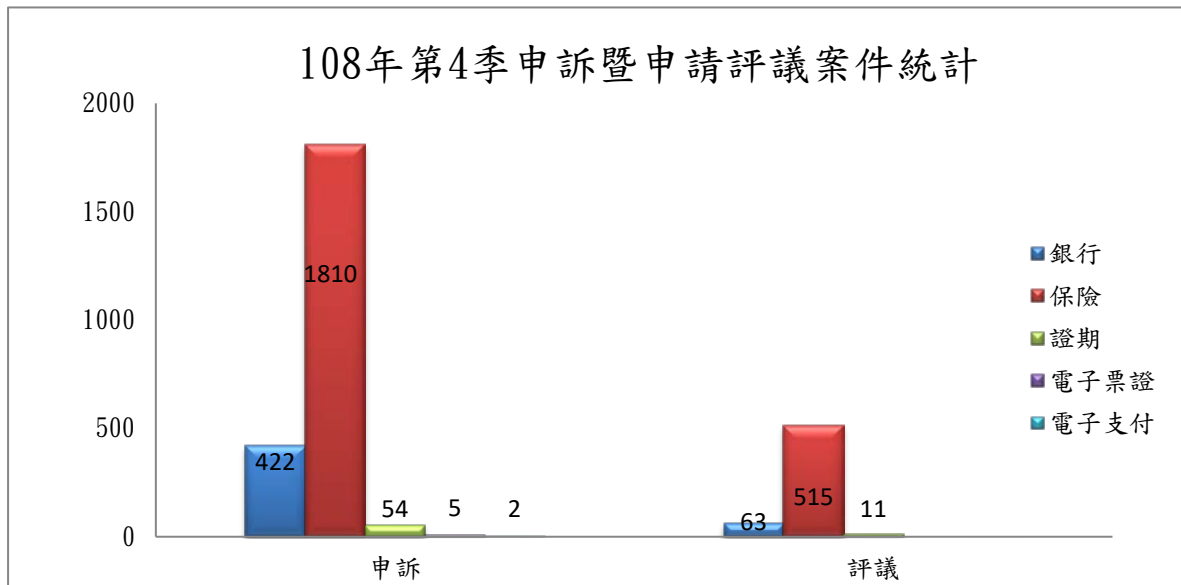


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

108年第4季(108年10月1日至108年12月31日)

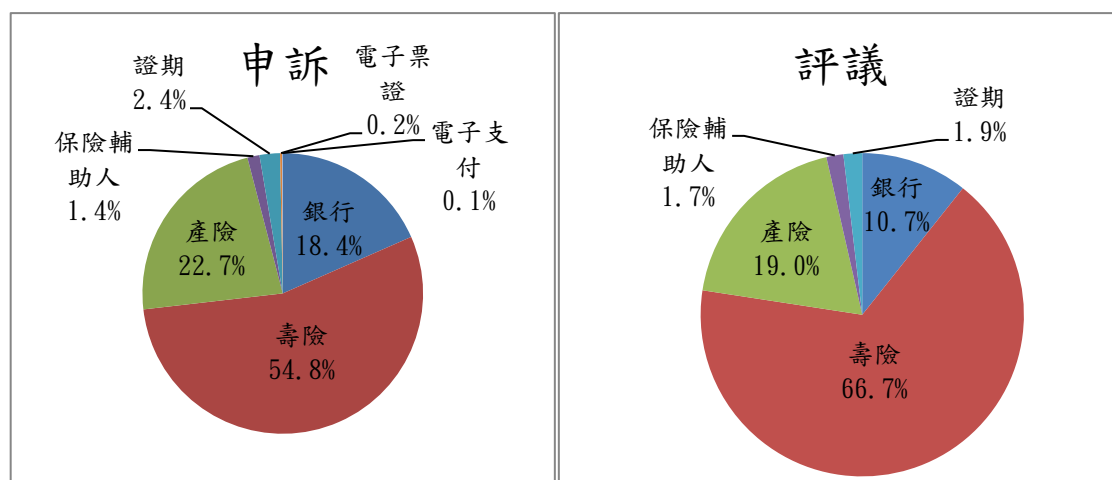
評議中心108年第4季合計收受2,293件申訴案件及589件申請評議案件；其中保險業計有1,810件(78.9%)申訴案件及515件(87.4%)申請評議案件；銀行業計有422件(18.4%)申訴案件及63件(10.7%)申請評議案件；證券期貨業計有54件(2.4%)申訴案件及11件(1.9%)申請評議案件；電子票證業計有5件(0.2%)申訴案件；電子支付業計有2件(0.1%)申訴案件。



評議中心 108 年第 4 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		422		63	
保險	壽險	1256	1,810	393	515
	產險	522		112	
	保險輔助人	32		10	
證期		54		11	
電子票證		5		0	
電子支付		2		0	
合計		2,293		589	

108 年第 4 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，108 年第 4 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
銀行業		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	9%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	13%
	非理賠類	業務招攬爭議	27%
產險業	理賠類	理賠金額認定	28%
	非理賠類	續保爭議	26%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	66%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	35%

各金融業別 108 年第 4 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業以「信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議」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「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」。

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