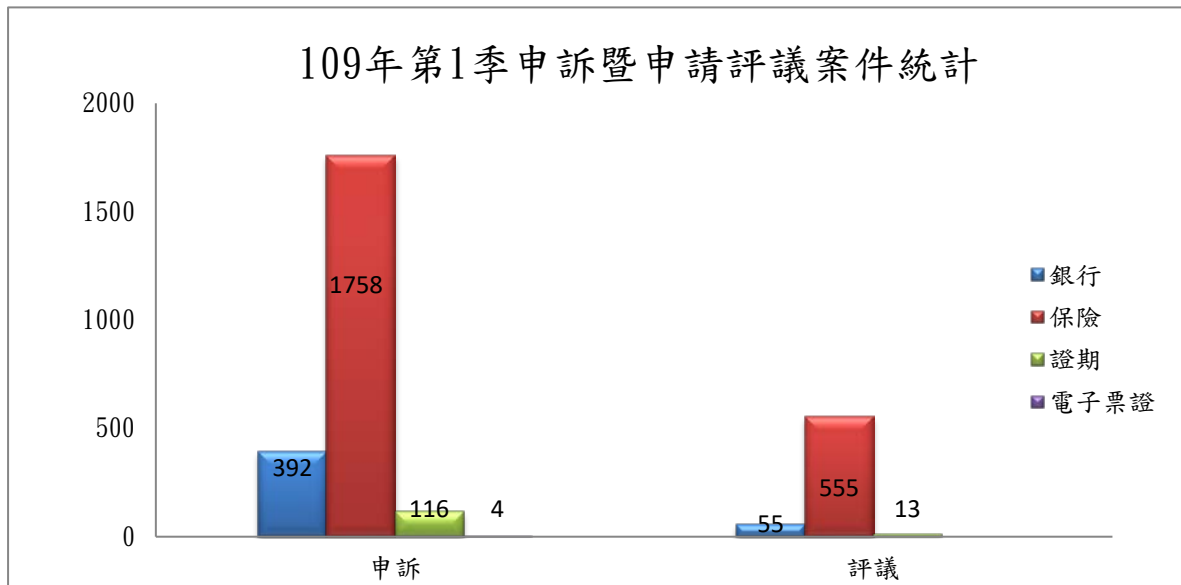


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

109年第1季(109年1月1日至109年3月31日)

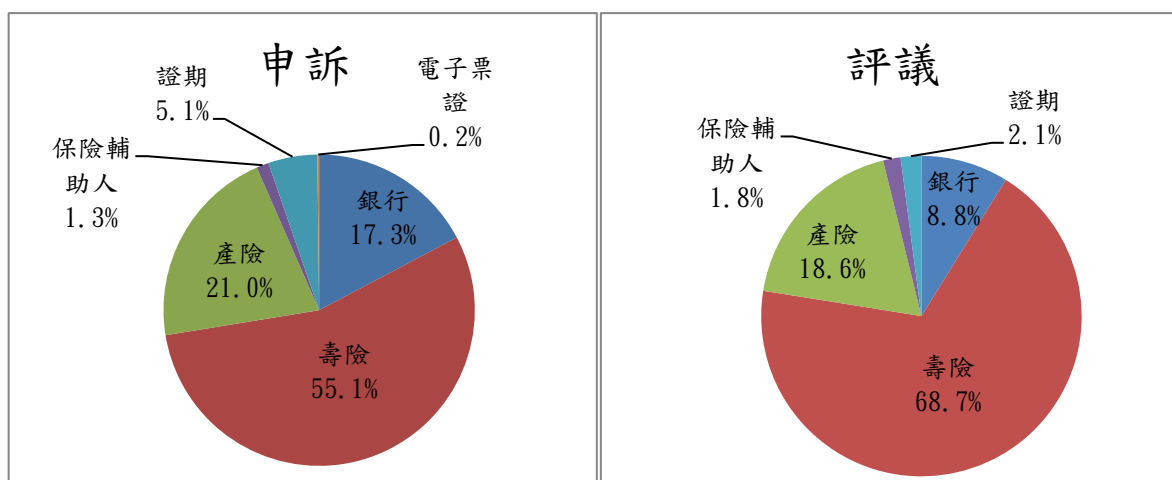
評議中心109年第1季合計收受2,270件申訴案件及623件申請評議案件；其中保險業計有1,758件(77.4%)申訴案件及555件(89.1%)申請評議案件；銀行業計有392件(17.3%)申訴案件及55件(8.8%)申請評議案件；證券期貨業計有116件(5.1%)申訴案件及13件(2.1%)申請評議案件；電子票證業計有4件(0.2%)申訴案件。



評議中心 109 年第 1 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		392		55	
保險	壽險	1,252	1,758	428	555
	產險	477		116	
	保險輔助人	29		11	
證期		116		13	
電子票證		4		0	
電子支付		0		0	
合計		2,270		623	

109 年第 1 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，109 年第 1 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		受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	10%
壽險業	理賠類	必要性醫療	16%
	非理賠類	業務招攬爭議	26%
產險業	理賠類	理賠金額認定	23%
	非理賠類	未遵循服務規範	19%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	57%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	33%

各金融業別 109 年第 1 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業以「受理存款、放款開戶爭議(含外匯)」為主。

壽險業部分，理賠案件以「必要性醫療」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「未遵循服務規範」；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