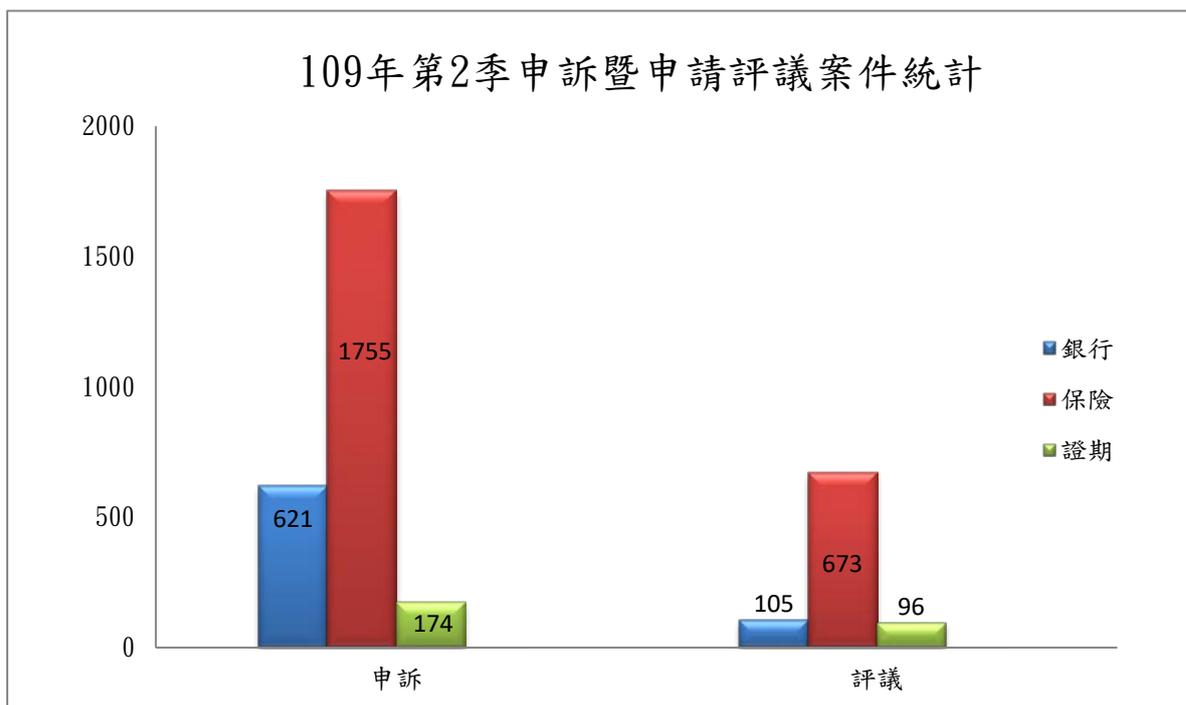


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

109年第2季(109年4月1日至109年6月30日)

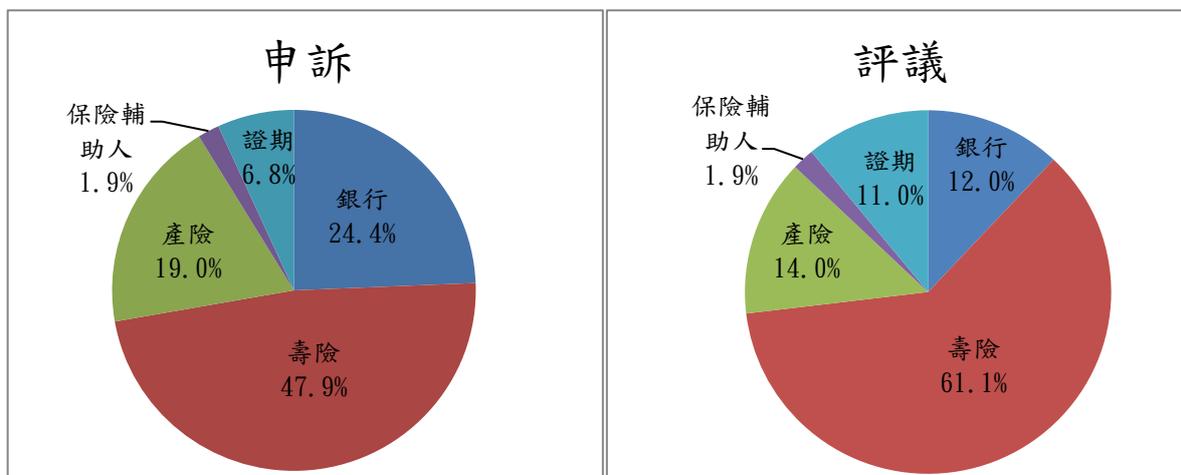
評議中心109年第2季合計收受2,550件申訴案件及874件申請評議案件；其中保險業計有1,755件(68.8%)申訴案件及673件(77.0%)申請評議案件；銀行業計有621件(24.4%)申訴案件及105件(12.0%)申請評議案件；證券期貨業計有174件(6.8%)申訴案件及96件(11.0%)申請評議案件。



評議中心 109 年第 2 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		621		105	
保險	壽險	1,221	1,755	534	673
	產險	485		122	
	保險輔助人	49		17	
證期		174		96	
電子票證		0		0	
電子支付		0		0	
合計		2,550		874	

109 年第 2 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，109 年第 2 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)	19%
壽險業	理賠類	手術認定	14%
	非理賠類	業務招攬爭議	33%
產險業	理賠類	理賠金額認定	31%
	非理賠類	續保爭議	27%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	66%
證期業		受託買賣期貨交易糾紛	28%

各金融業別 109 年第 2 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「手術認定」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「受託買賣期貨交易糾紛」。

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