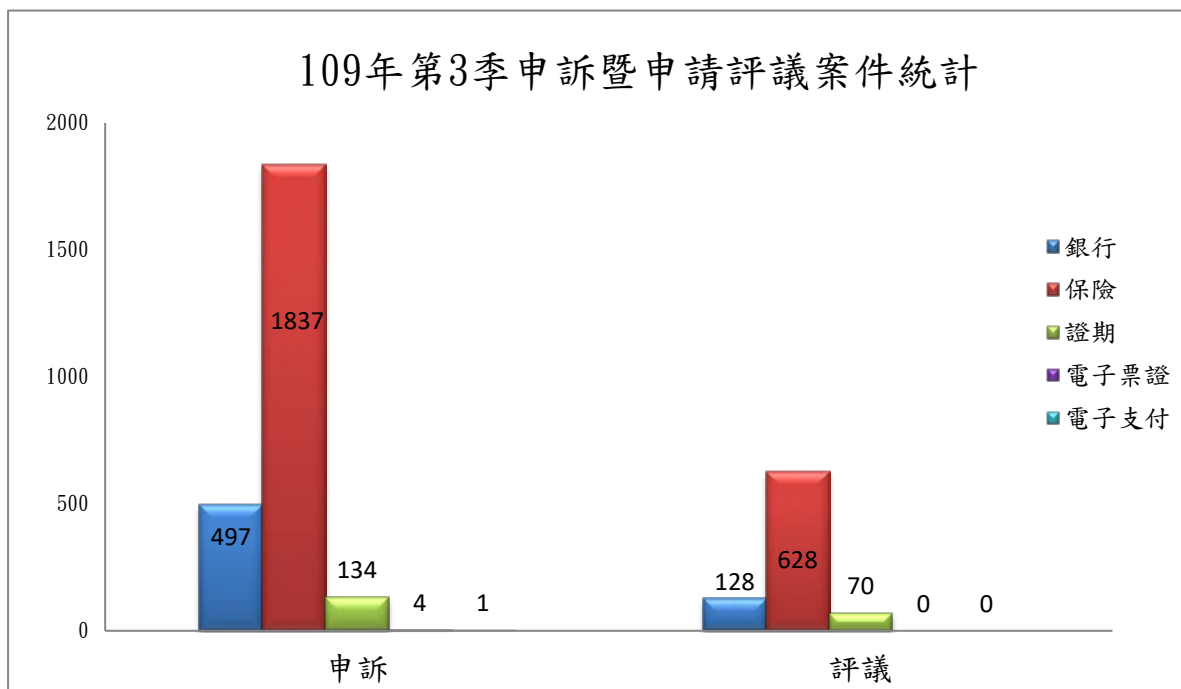


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

109年第3季(109年7月1日至109年9月30日)

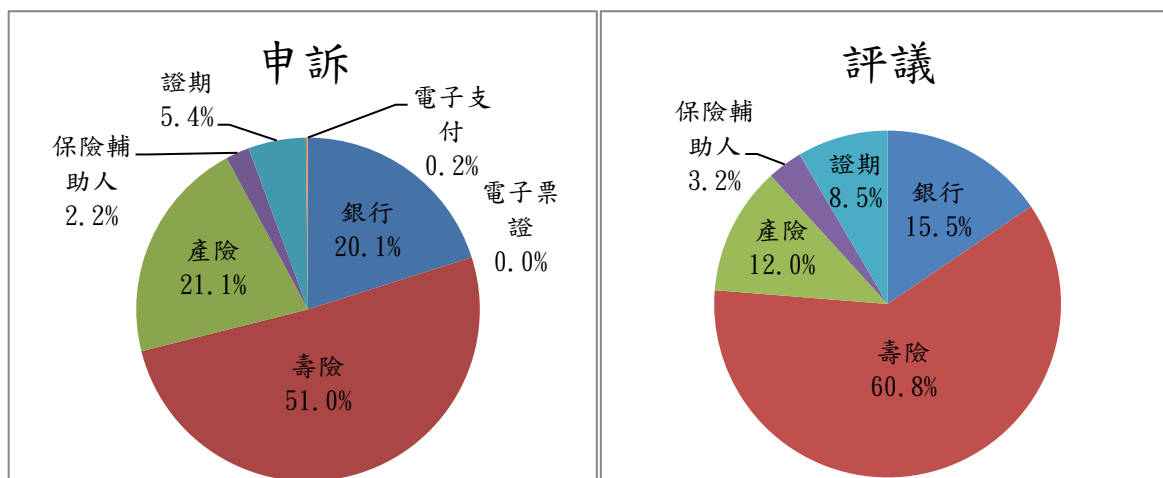
評議中心109年第3季合計收受2,473件申訴案件及826件申請評議案件；其中保險業計有1,837件(74.3%)申訴案件及628件(76.0%)申請評議案件；銀行業計有497件(20.1%)申訴案件及128件(15.5%)申請評議案件；證券期貨業計有134件(5.4%)申訴案件及70件(8.5%)申請評議案件；電子票證業計有4件(0.2%)申訴案件；電子支付業計有1件(0.0%)申訴案件。



評議中心 109 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		497		128	
保險	壽險	1,261	1,837	502	628
	產險	521		99	
	保險輔助人	55		27	
證期		134		70	
電子票證		4		0	
電子支付		1		0	
合計		2,473		826	

109 年第 3 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，109 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
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	13%
壽險業	理賠類	必要性醫療	15%
	非理賠類	業務招攬爭議	30%
產險業	理賠類	理賠金額認定	31%
	非理賠類	續保爭議	35%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	65%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	43%

各金融業別 109 年第 3 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業以「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「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「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