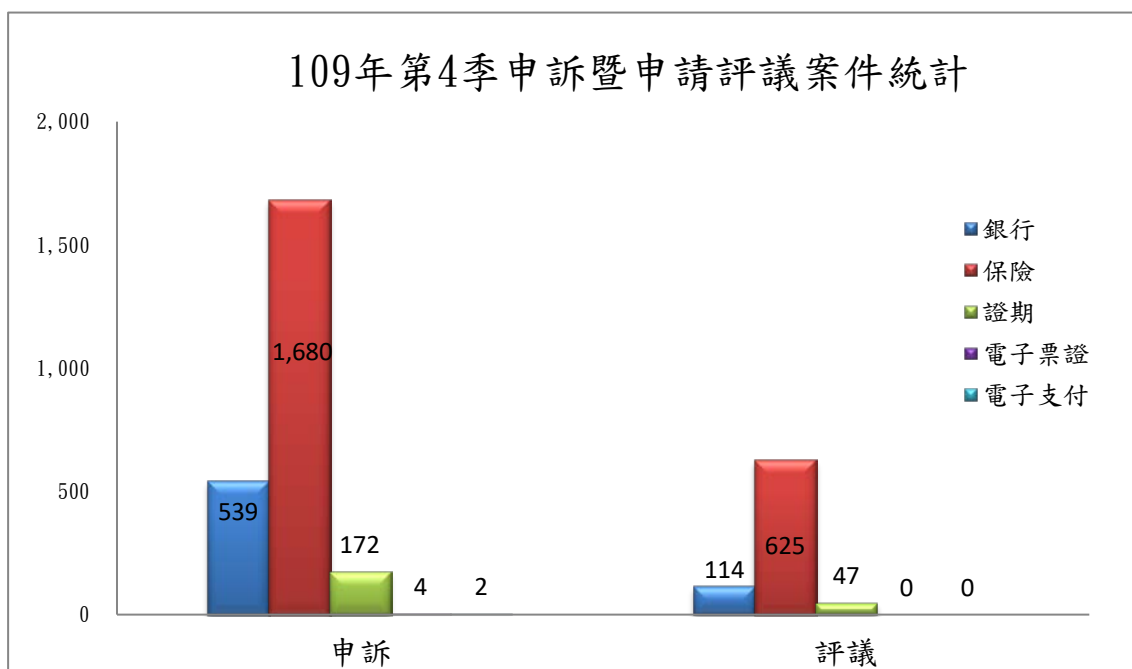


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

109 年第 4 季(109 年 10 月 1 日至 109 年 12 月 31 日)

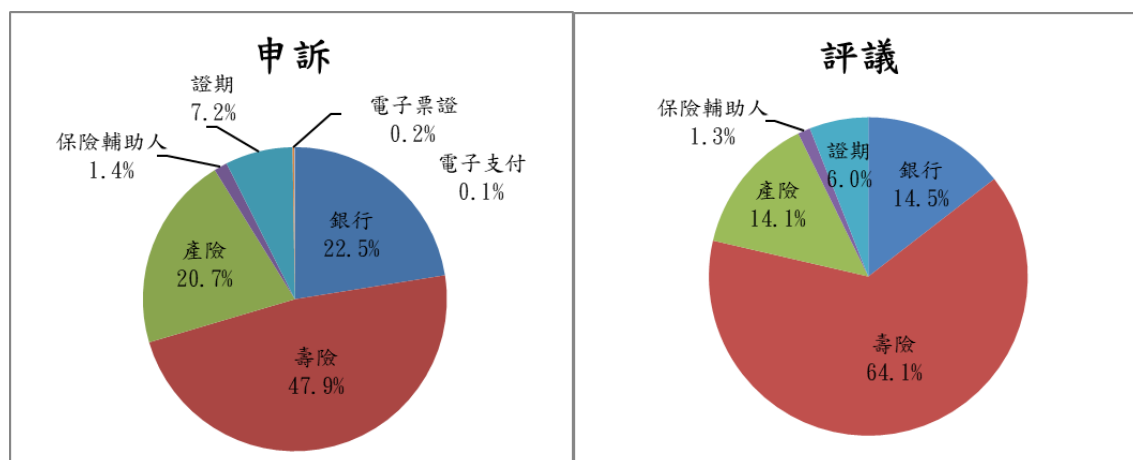
評議中心 109 年第 4 季合計收受 2,397 件申訴案件及 786 件申請評議案件；其中保險業計有 1,680 件(70.0%)申訴案件及 625 件(79.5%)申請評議案件；銀行業計有 539 件(22.5%)申訴案件及 114 件(14.5%)申請評議案件；證券期貨業計有 172 件(7.2%)申訴案件及 47 件(6.0%)申請評議案件；電子票證業計有 4 件(0.2%)申訴案件；電子支付業計有 2 件(0.1%)申訴案件。



評議中心 109 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		539	114
保險	壽險	1,149	504
	產險	497	111
	保險輔助人	34	10
證期		172	47
電子票證		4	0
電子支付		2	0
合計		2,397	786

109 年第 4 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，109 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		違反金融產品條件或風險說明爭議	11%
壽險業	理賠類	必要性醫療	13%
	非理賠類	業務招攬爭議	31%
產險業	理賠類	理賠金額認定	29%
	非理賠類	續保爭議	42%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	68%
證期業		期貨信託基金銷售糾紛	41%

各金融業別 109 年第 4 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「期貨信託基金銷售糾紛」。

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