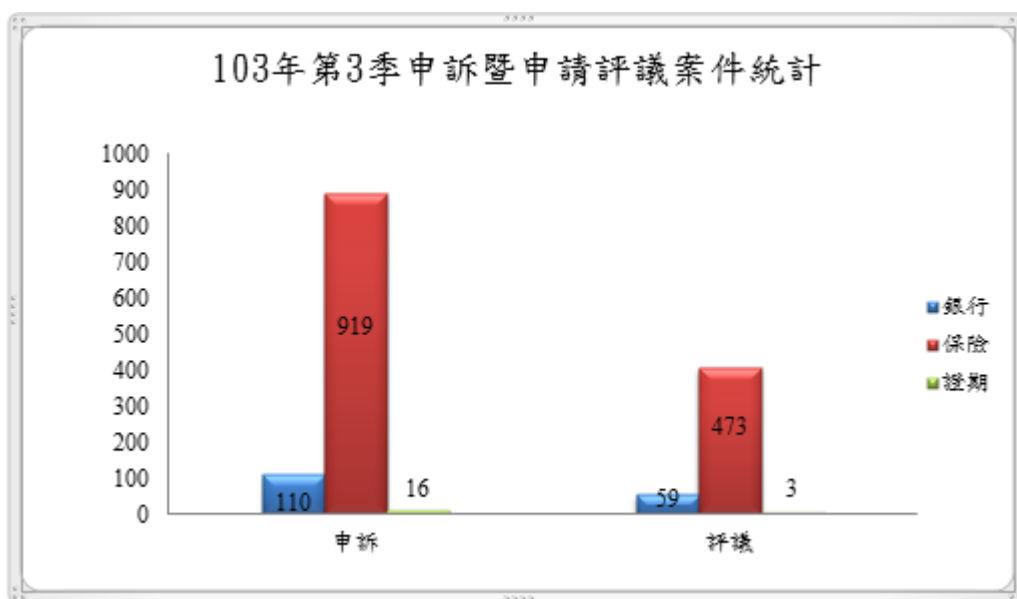


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

103 年第 3 季(103 年 7 月 1 日至 103 年 9 月 30 日)

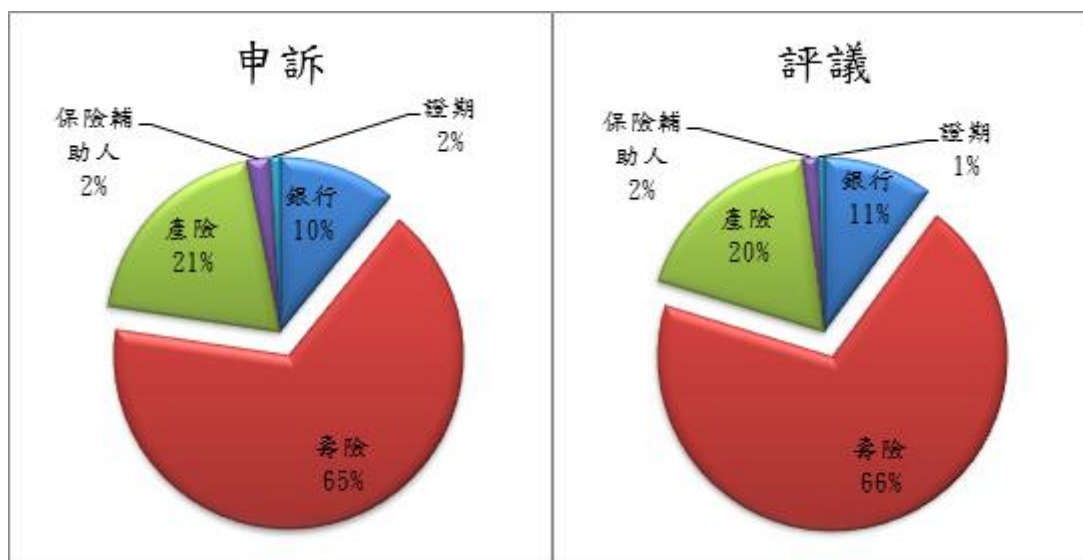
評議中心 103 年第 3 季合計收受 1,045 件申訴案件及 535 件申請評議案件；其中保險業計有 919 件(88%)保險類申訴案件及 473 件(88%)保險類申請評議案件。銀行業計有 110 件(10%)申訴案件及 59 件(11%)申請評議案件。證券期貨業計有 16 件(2%)申訴案件及 3 件(1%)申請評議案件。



評議中心 103 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↴		110		59	
保險↴	壽險↴	680	919	354	473
	產險↴	218		107	
	保經保代公	21		12	
	證人↴				
證期↴		16		3	
合計↴		1, 045		535↴	

103 年第 3 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，103 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 (爭議件數/件數總和)
銀行業		違反金融商品條件或風險說明	15%
壽險業	理賠類	必要性醫療	18%
	非理賠類	業務招攬爭議	32%
產險業	理賠類	殘廢等級認定	26%
	非理賠類	未遵循服務規範	20%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	50%
證期業		投信投顧契約退費	42%

各金融業別 103 年第 3 季申訴暨評議最主要爭議類型，除產物保險業理賠類第 3 季最主要爭議類型由第 2 季的「理賠金額認定」變更為「殘廢等級認定」，其餘均與第 2 季相同。

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