

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

104 年第 2 季(104 年 4 月 1 日至 104 年 6 月 30 日)

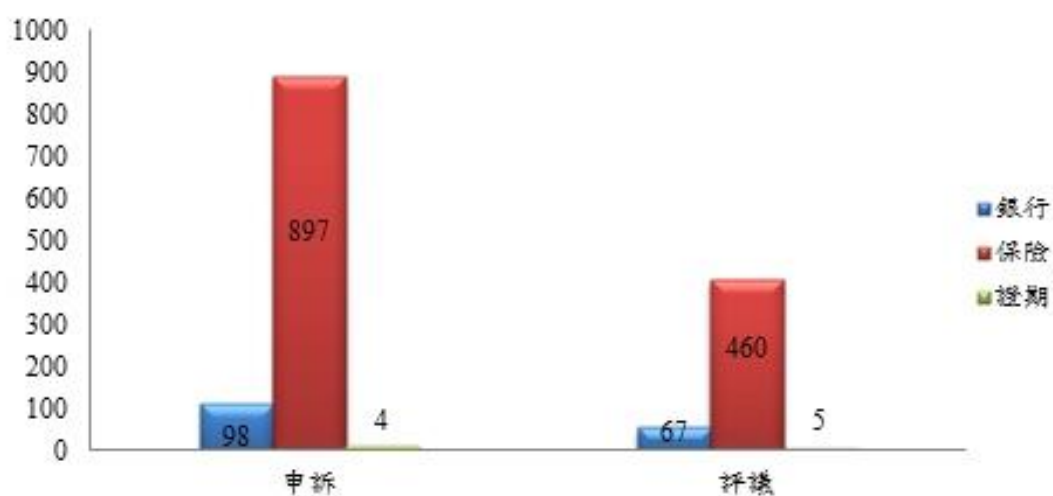
評議中心 104 年第 2 季合計收受 999 件申訴案件及 532 件申請評議案

件；其中保險業計有 897 件(89%)申訴案件及 460 件(86%)申請評議案

件；銀行業計有 98 件(10%)申訴案件及 67 件(13%)申請評議案件；證

券期貨業計有 4 件(1%)申訴案件及 5 件(1%)申請評議案件。

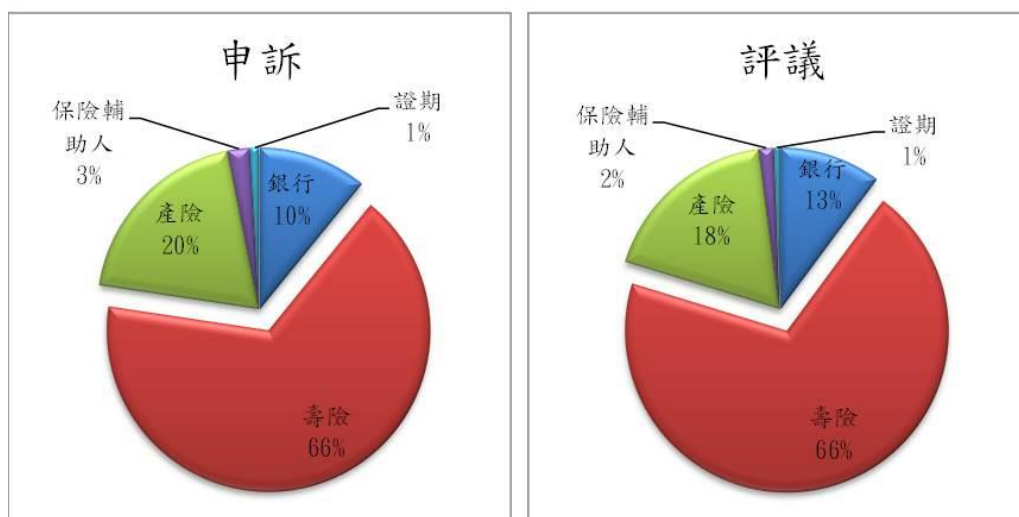
104年第2季申訴暨申請評議案件統計



評議中心 104 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		98		67	
保險	壽險	667	897	355	460
	產險	201		95	
	保險輔助人	29		10	
證期		4		5	
合計		999		532	

104 年第 2 季申訴暨評議案件比率（依行業別）



就爭議類型觀之，104 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 (爭議件數/件數總和)
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	22%
壽險業	理賠類	必要性醫療	14%
	非理賠類	業務招攬爭議	33%
產險業	理賠類	理賠金額認定	20%
	非理賠類	續保爭議	36%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	77%
證期業		基金銷售糾紛	45%

各金融業別 104 年第 2 季申訴暨評議主要爭議類型，銀行業仍以「違反金融產品條件或風險說明爭議」為主。

保險業部分，理賠案件以「必要性醫療」為最大宗，非理賠案件為「業務招攬爭議」；產物保險理賠爭議案件方面，理賠案件以「理賠金額認定」為主，非理賠爭議案件為「續保爭議」；保險輔助人部分維持以「業務招攬爭議」為主。

證期業主要爭議類型為「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