

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 3 季(104 年 7 月 1 日至 104 年 9 月 30 日)

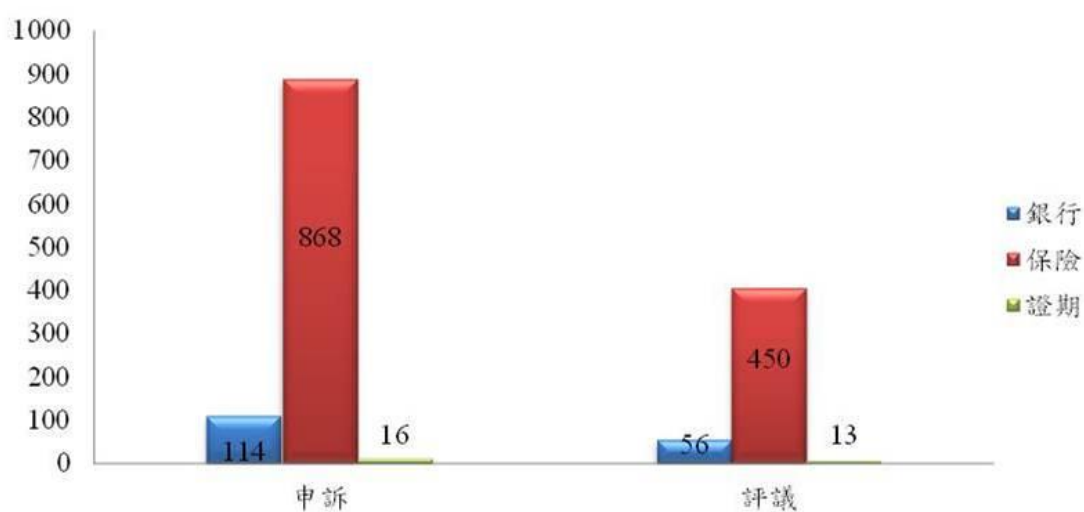
評議中心 104 年第 3 季合計收受 998 件申訴案件及 519 件申請評議案

件；其中保險業計有 868 件(88%)申訴案件及 450 件(87%)申請評議案

件；銀行業計有 114 件(11%)申訴案件及 56 件(11%)申請評議案件；

證券期貨業計有 16 件(1%)申訴案件及 13 件(2%)申請評議案件。

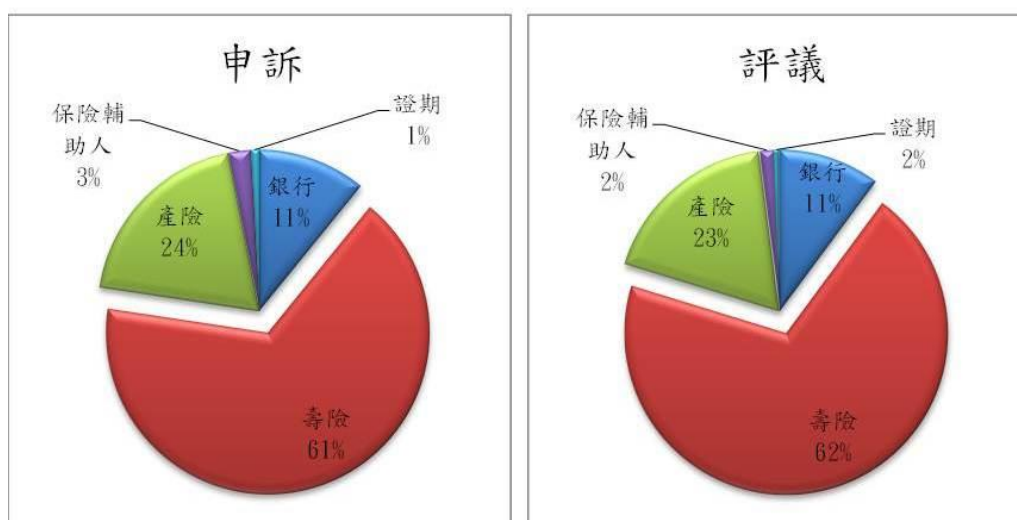
104年第3季申訴暨申請評議案件統計



評議中心 104 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		114		56	
保險	壽險	604	868	323	450
	產險	238		118	
	保險輔助人	26		9	
證期		16		13	
合計		998		519	

104 年第 3 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，104 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		違反金融產品條件或風險說明爭議	21%
壽險業	理賠類	必要性醫療、理賠金額認定	11%
	非理賠類	業務招攬爭議	26%
產險業	理賠類	理賠金額認定	24%
	非理賠類	續保爭議	33%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	66%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛 、受託買賣期貨交易糾紛	31%

各金融業別 104 年第 3 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」、「理賠金額認定」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「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」、「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