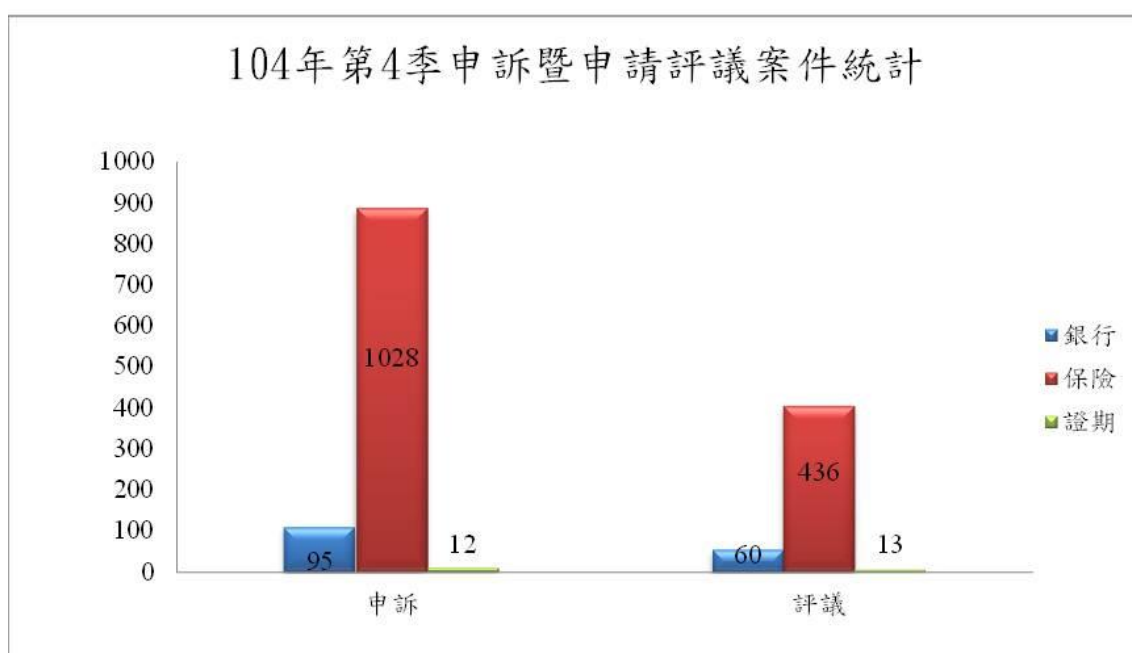


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

104 年第 4 季(104 年 10 月 1 日至 104 年 12 月 31 日)

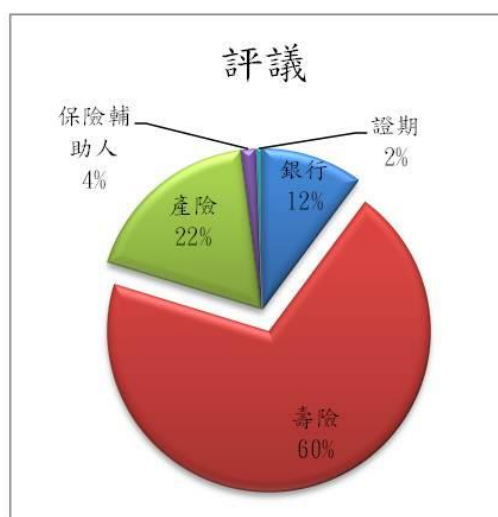
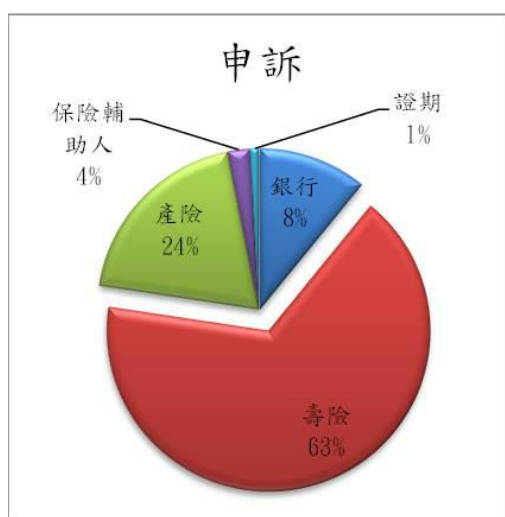
評議中心 104 年第 4 季合計收受 1,135 件申訴案件及 509 件申請評議案件；其中保險業計有 1,028 件(91%)申訴案件及 436 件(86%)申請評議案件；銀行業計有 95 件(8%)申訴案件及 60 件(12%)申請評議案件；證券期貨業計有 12 件(1%)申訴案件及 13 件(2%)申請評議案件。



評議中心 104 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		95		60	
保險	壽險	715	1,028	306	436
	產險	273		112	
	保險輔助人	40		18	
證期		12		13	
合計		1,135		509	

104 年第 4 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，104 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 (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	27%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	14%
	非理賠類	業務招攬爭議	30%
產險業	理賠類	理賠金額認定	23%
	非理賠類	續保爭議	33%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	74%
證期業		受託買賣期貨交易糾紛	20%

各金融業別 104 年第 4 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業仍以「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「理賠金額認定」為最大宗，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」；保險輔助人部分維持以「業務招攬爭議」

為主。

證期業主要為「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