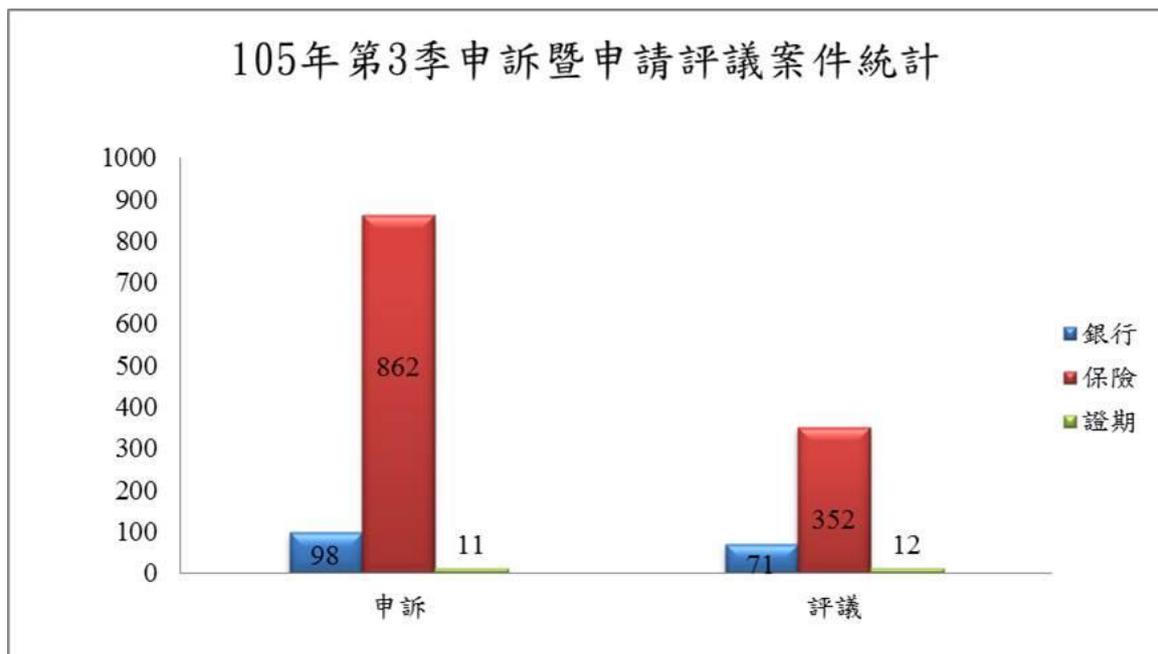


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

105年第3季(105年7月1日至105年9月30日)

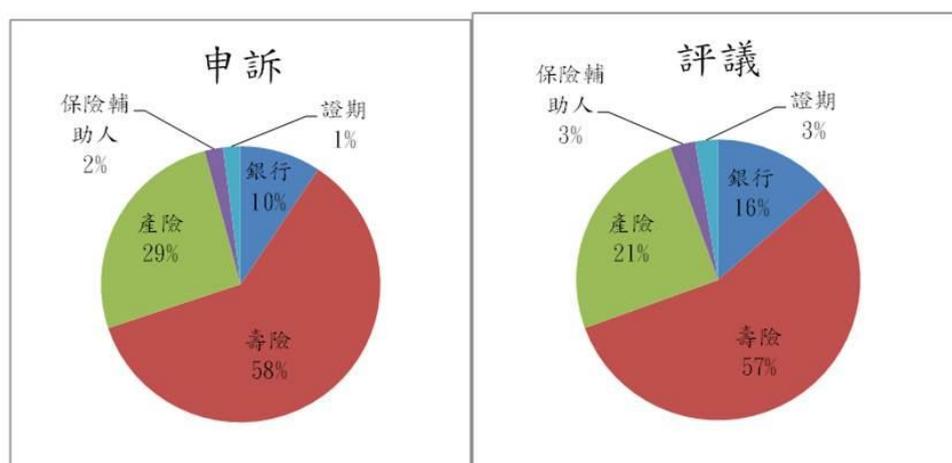
評議中心105年第3季合計收受971件申訴案件及435件申請評議案件；其中保險業計有862件(89%)申訴案件及352件(81%)申請評議案件；銀行業計有98件(10%)申訴案件及71件(16%)申請評議案件；證券期貨業計有11件(1%)申訴案件及12件(3%)申請評議案件。



評議中心 105 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		98		71	
保險	壽險	563	862	247	352
	產險	280		92	
	保險輔助人	19		13	
證期		11		12	
合計		971		435	

105 年第 3 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，105 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	19%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	12%
	非理賠類	業務招攬爭議	36%
產險業	理賠類	理賠金額認定	25%
	非理賠類	續保爭議	30%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	75%
證期業		投信投顧契約退費	26%

各金融業別 105 年第 3 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」；保險輔助人部分維持以「業務招攬爭議」為主。

證期業主要為「投信投顧契約退費」。

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 215 洪先生