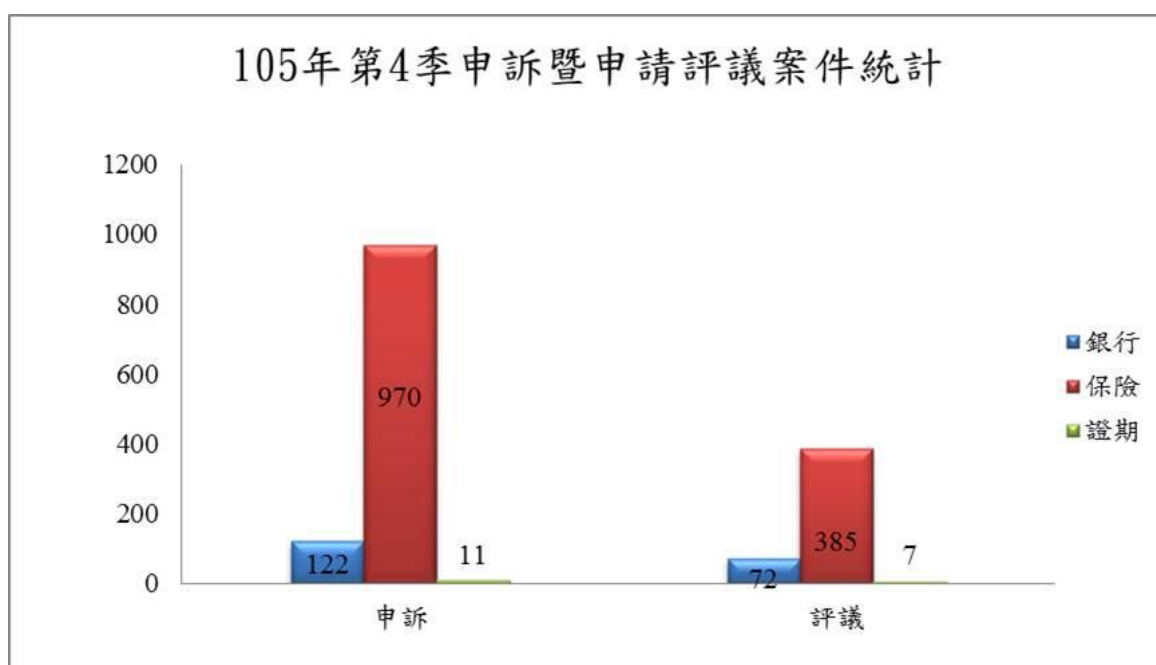


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

105 年第 4 季(105 年 10 月 1 日至 105 年 12 月 31 日)

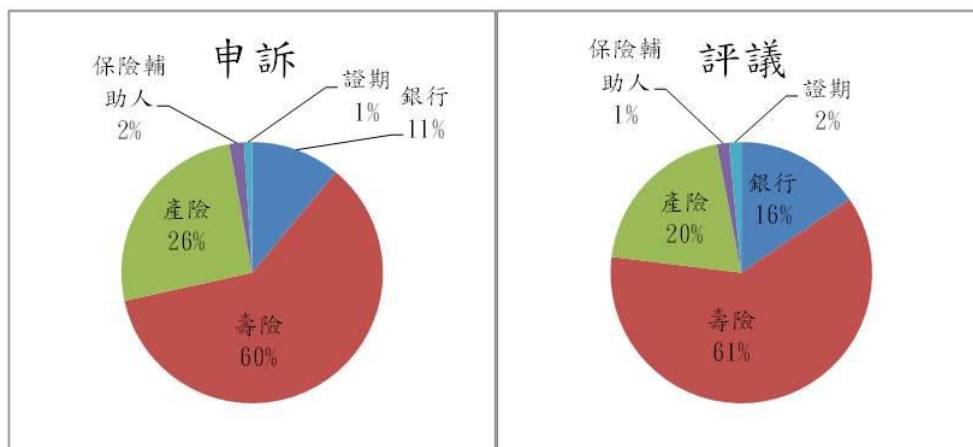
評議中心 105 年第 4 季合計收受 1103 件申訴案件及 464 件申請評議案件；其中保險業計有 970 件(88%)申訴案件及 385 件(82%)申請評議案件；銀行業計有 122 件(11%)申訴案件及 72 件(16%)申請評議案件；證券期貨業計有 11 件(1%)申訴案件及 7 件(2%)申請評議案件。



評議中心 105 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		122		72	
保險	壽險	667	970	285	385
	產險	283		93	
	保險輔助人	20		7	
證期		11		7	
合計		1103		464	

105 年第 4 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，105 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	20%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	15%
	非理賠類	業務招攬爭議	32%
產險業	理賠類	理賠金額認定	24%
	非理賠類	續保爭議	25%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	73%
證期業		受託買賣期貨交易糾紛	28%
		投信投顧契約退費	28%

各金融業別 105 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」；保險輔助人非理賠案件以「業務招攬爭議」為主。

證期業主要為「受託買賣期貨交易糾紛」及「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