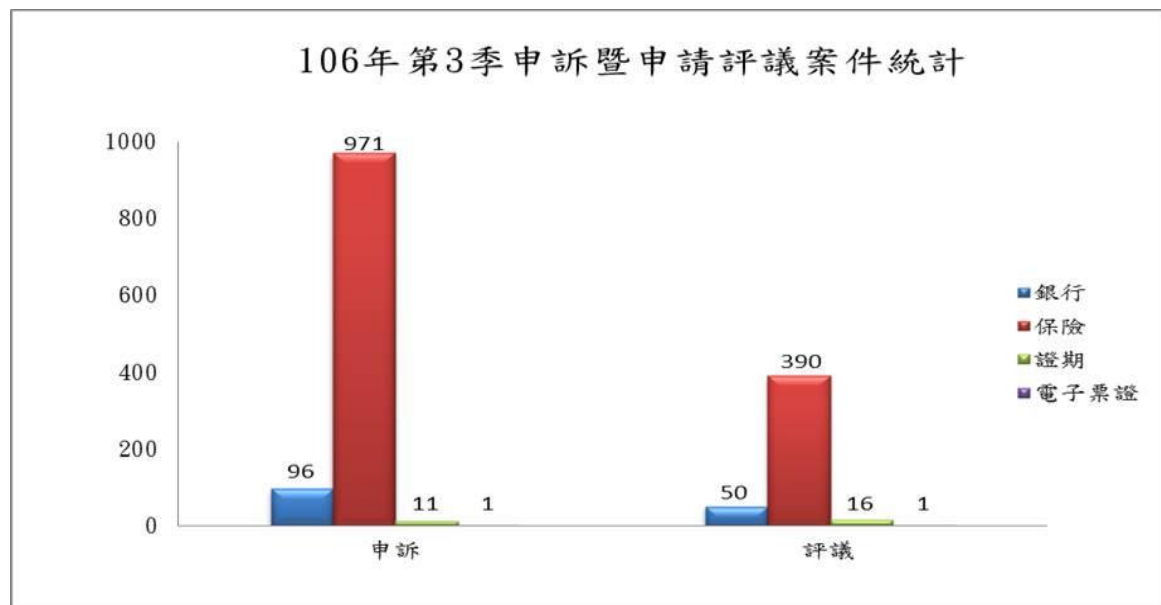


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

106 年第 3 季(106 年 7 月 1 日至 106 年 9 月 30 日)

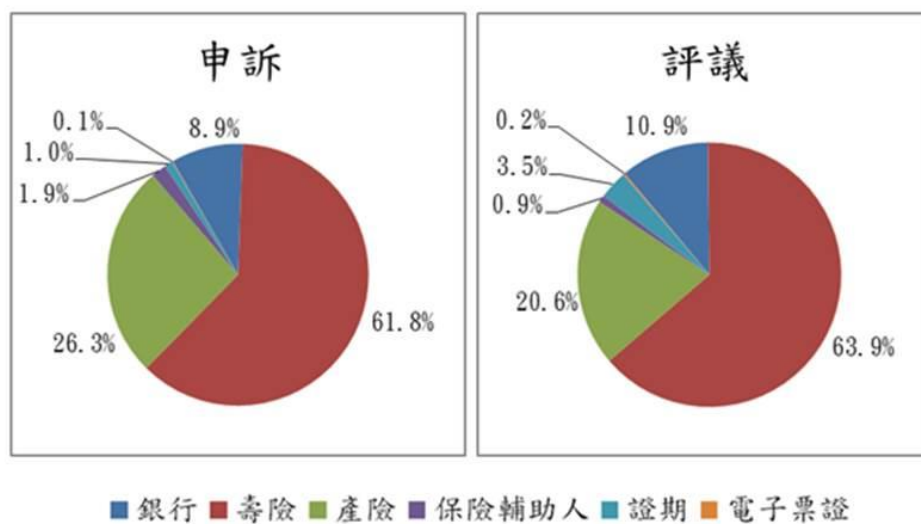
評議中心 106 年第 3 季合計收受 1,079 件申訴案件及 457 件申請評議案件；其中保險業計有 971 件(90%)申訴案件及 390 件(85.4%)申請評議案件；銀行業計有 96 件(8.9%)申訴案件及 50 件(10.9%)申請評議案件；證券期貨業計有 11 件(1%)申訴案件及 16 件(3.5%)申請評議案件；電子票證業計有 1 件(0.1%)申訴案件及 1 件(0.2%)申請評議案件。



評議中心 106 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		96		50	
保險	壽險	667	971	292	390
	產險	284		94	
	保險輔助人	20		4	
證期		11		16	
電子票證		1		1	
合計		1,079		457	

106 年第 3 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，106 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	20%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	13%
	非理賠類	業務招攬爭議	29%
產險業	理賠類	殘廢等級認定	24%
	非理賠類	續保爭議	26%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	66%
證期業		投信投顧契約退費	30%

各金融業別 106 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「殘廢等級認定」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「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 238 林小姐