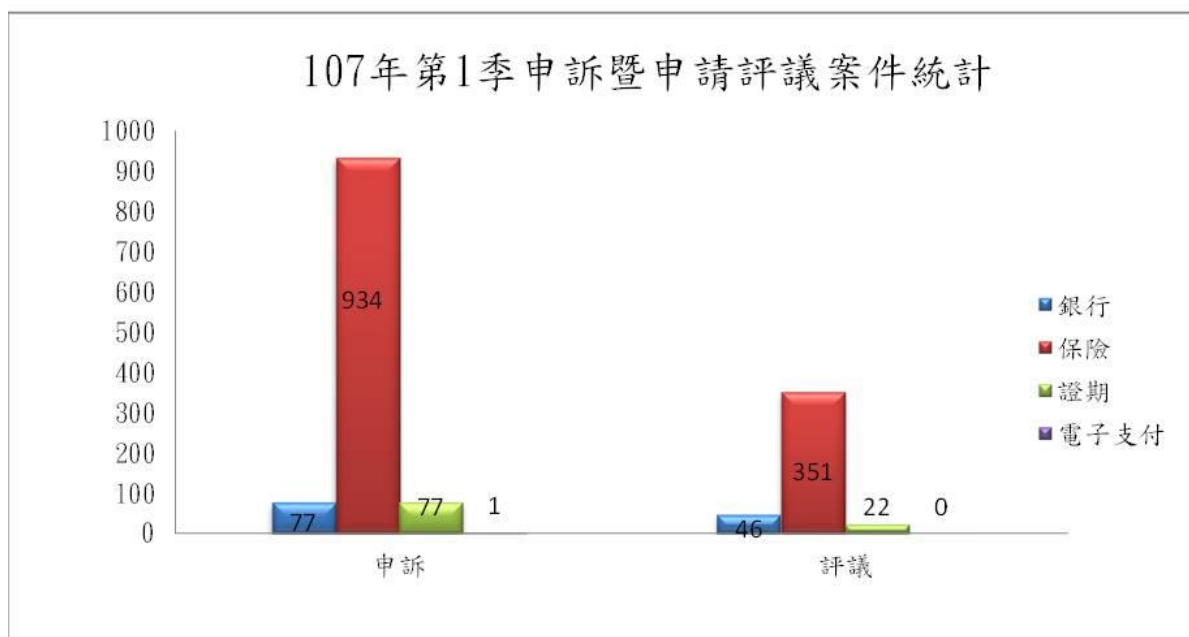


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

107 年第 1 季(107 年 1 月 1 日至 107 年 3 月 31 日)

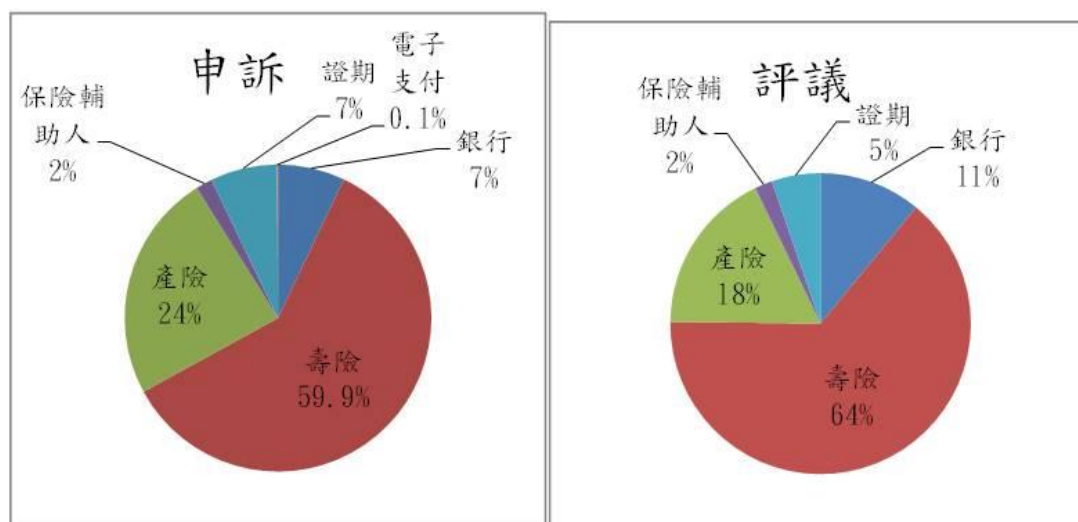
評議中心 107 年第 1 季合計收受 1,089 件申訴案件及 419 件申請評議案件；其中保險業計有 934 件(85.9%)申訴案件及 351 件(84%)申請評議案件；銀行業計有 77 件(7%)申訴案件及 46 件(11%)申請評議案件；證券期貨業計有 77 件(7%)申訴案件及 22 件(5%)申請評議案件；電子支付業計有 1 件(0.1%)申訴案件。



評議中心 107 年第 1 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		77		46	
保險	壽險	653	934	269	351
	產險	262		74	
	保險輔助人	19		8	
證期		77		22	
電子支付		1		0	
合計		1,089		419	

107 年第 1 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，107 年第 1 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	17%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	11%
	非理賠類	業務招攬爭議	28%
產險業	理賠類	理賠金額認定	30%
	非理賠類	未遵循服務規範	32%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	55%
證期業		保證金追繳平倉	63%

各金融業別 107 年第 1 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「未遵循服務規範」；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「保證金追繳平倉」。

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