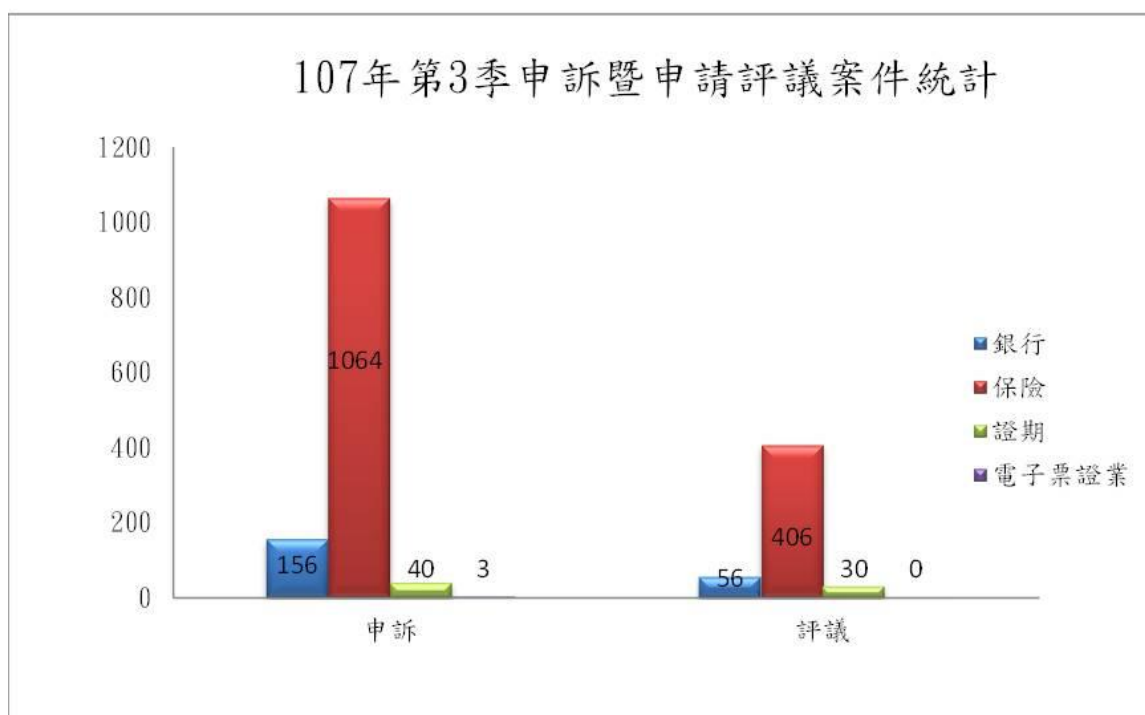


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

107 年第 3 季(107 年 7 月 1 日至 107 年 9 月 30 日)

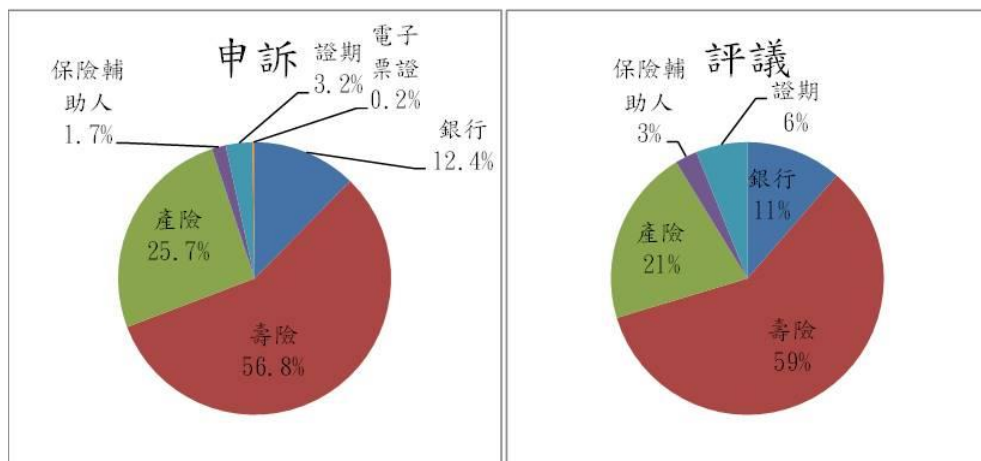
評議中心 107 年第 3 季合計收受 1,263 件申訴案件及 492 件申請評議案件；其中保險業計有 1,064 件(84.2%)申訴案件及 406 件(83%)申請評議案件；銀行業計有 156 件(12.4%)申訴案件及 56 件(11%)申請評議案件；證券期貨業計有 40 件(3.2%)申訴案件及 30 件(6%)申請評議案件；電子票證業計有 3 件(0.2%)申訴案件。



評議中心 107 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		156		56	
保險	壽險	718	1,064	290	406
	產險	325		103	
	保險輔助人	21		13	
證期		40		30	
電子票證		3		0	
合計		1,263		492	

107 年第 3 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，107 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	15%
壽險業	理賠類	手術認定	12%
	非理賠類	業務招攬爭議	29%
產險業	理賠類	理賠金額認定	20%
	非理賠類	未遵循服務規範	26%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	39%
證期業		保證金追繳平倉	40%

各金融業別 107 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「手術認定」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