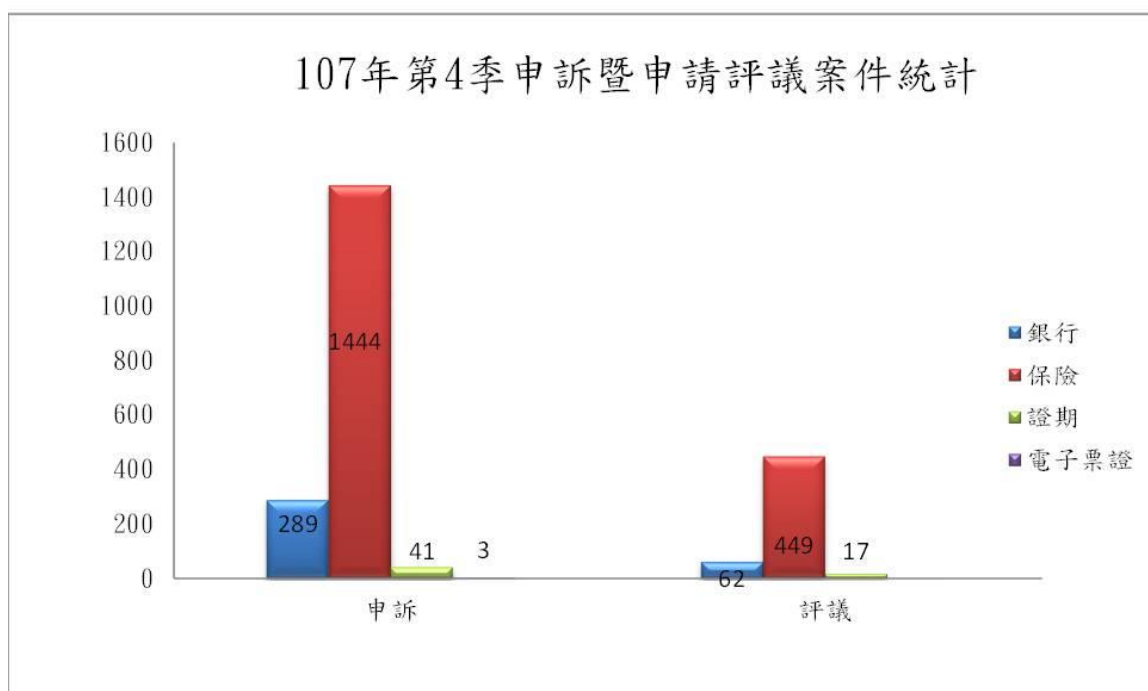


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

107 年第 4 季(107 年 10 月 1 日至 107 年 12 月 31 日)

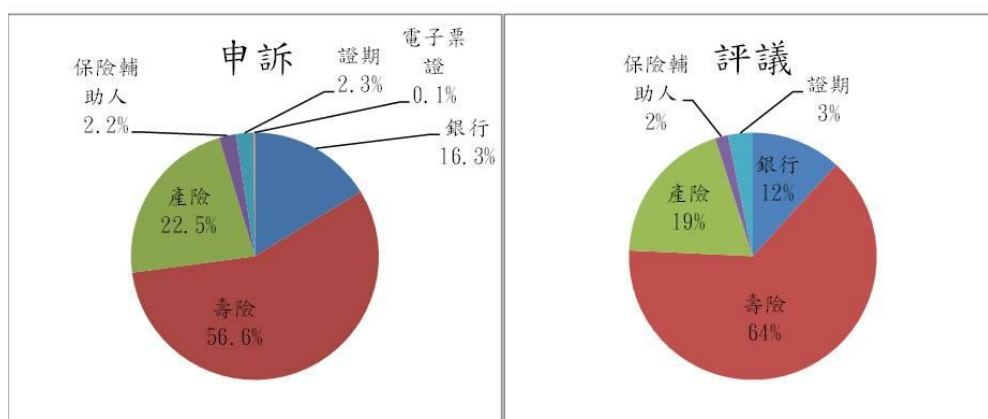
評議中心 107 年第 4 季合計收受 1,777 件申訴案件及 528 件申請評議案件；其中保險業計有 1,444 件(81.3%)申訴案件及 449 件(85%)申請評議案件；銀行業計有 289 件(16.3%)申訴案件及 62 件(12%)申請評議案件；證券期貨業計有 41 件(2.3%)申訴案件及 17 件(3%)申請評議案件；電子票證業計有 3 件(0.1%)申訴案件。



評議中心 107 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		289		62	
保險	壽險	1,006	1,444	338	449
	產險	399		102	
	保險輔助人	39		9	
證期		41		17	
電子票證		3		0	
合計		1,777		528	

107 年第 4 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，107 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	19%
壽險業	理賠類	手術認定	11%
	非理賠類	業務招攬爭議	28%
產險業	理賠類	理賠金額認定	25%
	非理賠類	續保爭議	31%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	45%
證期業		保證金追繳平倉	24%

各金融業別 107 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「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「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「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