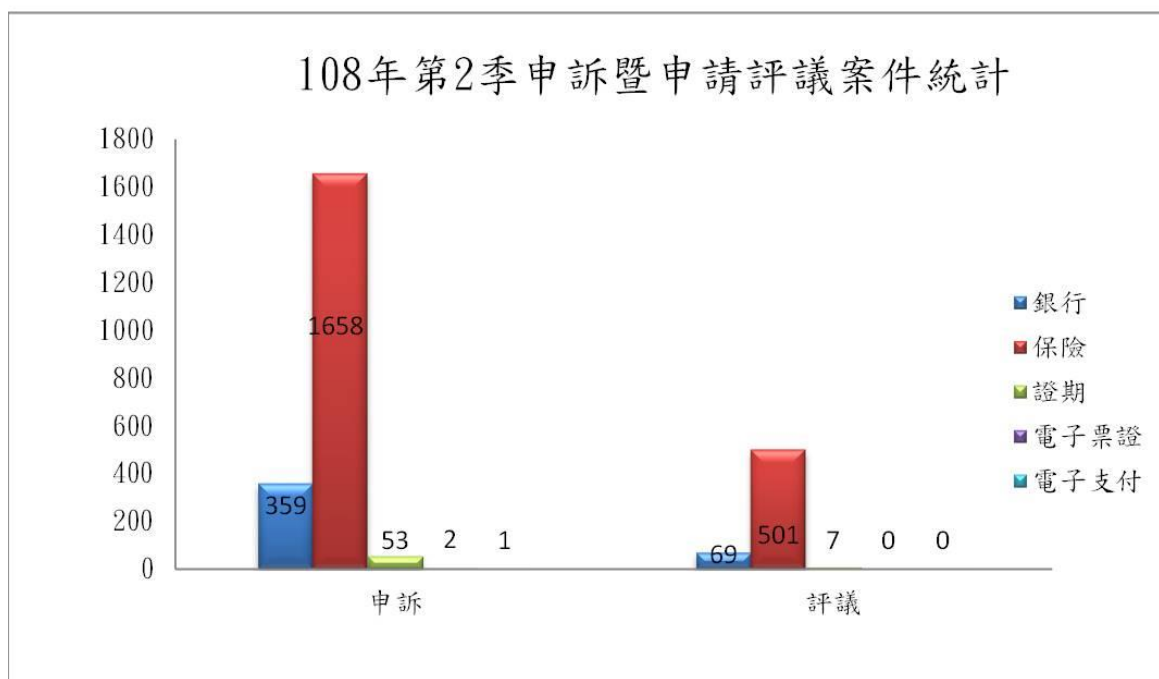


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

108 年第 2 季(108 年 4 月 1 日至 108 年 6 月 30 日)

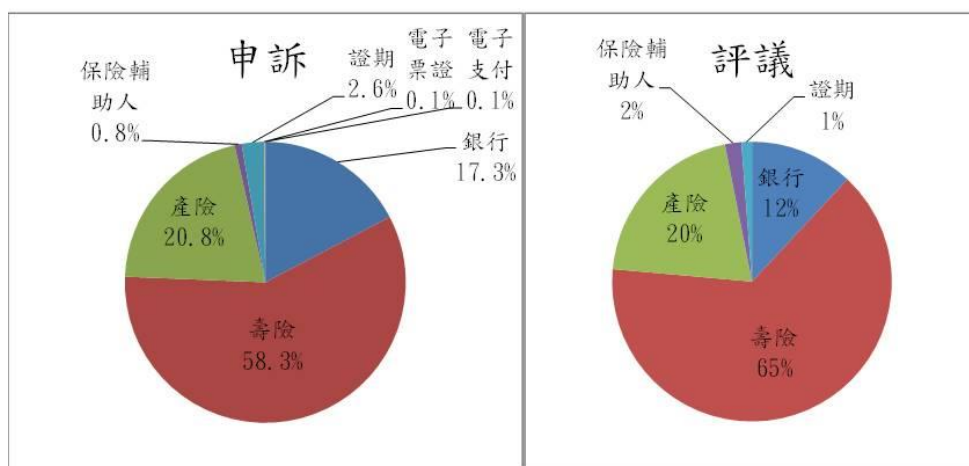
評議中心 108 年第 2 季合計收受 2,073 件申訴案件及 577 件申請評議案件；其中保險業計有 1,658 件(79.9%)申訴案件及 501 件(87%)申請評議案件；銀行業計有 359 件(17.3%)申訴案件及 69 件(12%)申請評議案件；證券期貨業計有 53 件(2.6%)申訴案件及 7 件(1%)申請評議案件；電子票證業計有 2 件(0.1%)申訴案件；電子支付業計有 1 件(0.1%)申訴案件。



評議中心 108 年第 2 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		359		69	
保險	壽險	1,209	1,658	372	501
	產險	432		118	
	保險輔助人	17		11	
證期		53		7	
電子票證		2		0	
電子支付		1		0	
合計		2,073		577	

108 年第 2 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，108 年第 2 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	13%
壽險業	理賠類	手術認定	12%
	非理賠類	業務招攬爭議	26%
產險業	理賠類	理賠金額認定	26%
	非理賠類	未遵循服務規範	29%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	52%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	30%

各金融業別 108 年第 2 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「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」。

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