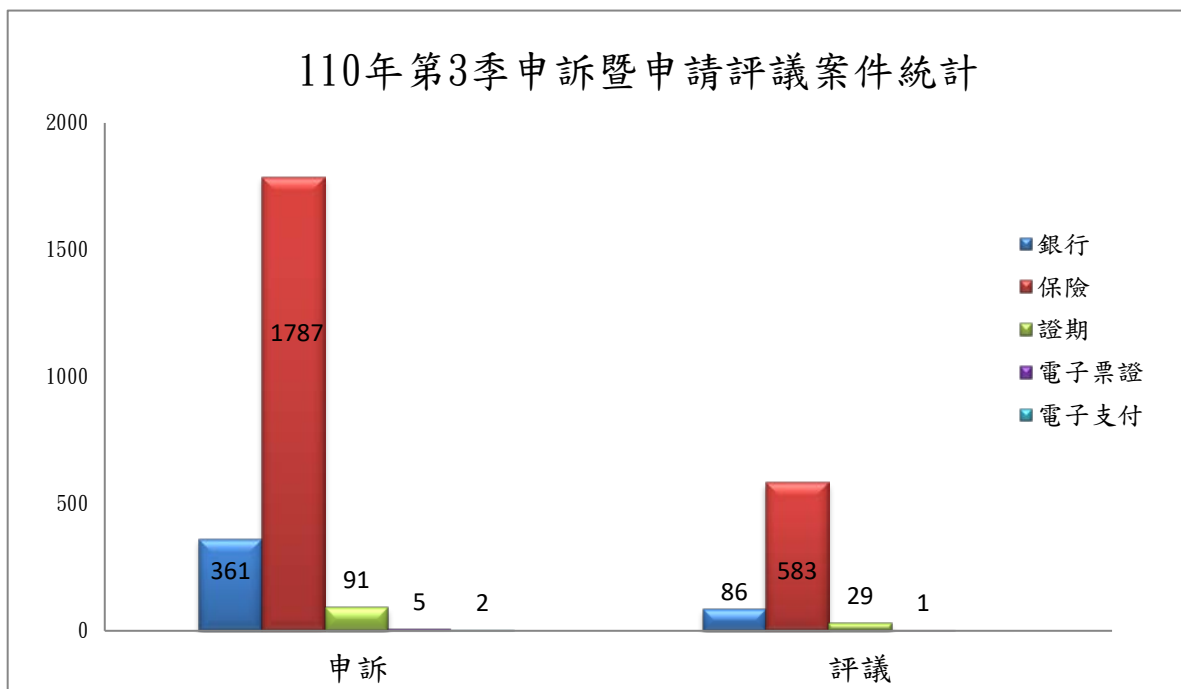


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

110年第3季(110年7月1日至110年9月30日)

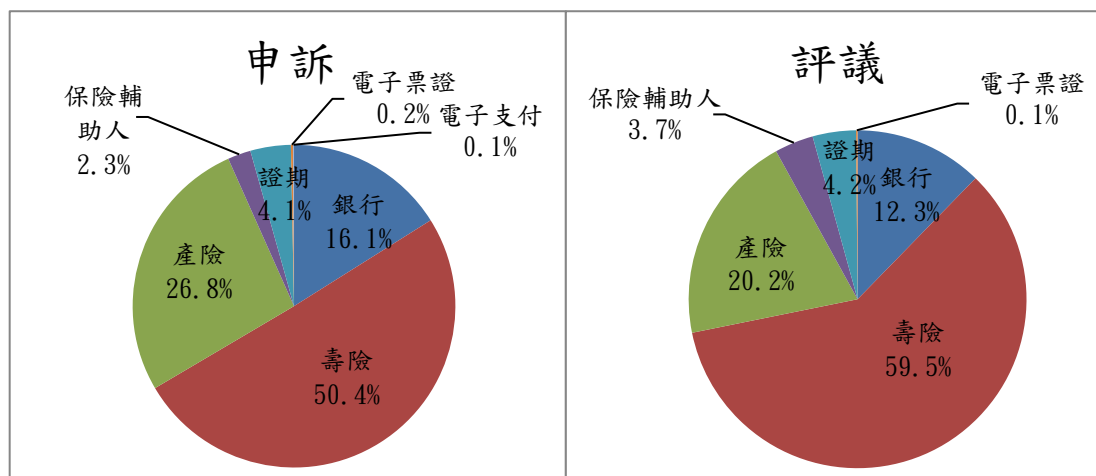
評議中心110年第3季合計收受2,246件申訴案件及699件申請評議案件；其中保險業計有1,787件(79.5%)申訴案件及583件(83.4%)申請評議案件；銀行業計有361件(16.1%)申訴案件及86件(12.3%)申請評議案件；證券期貨業計有91件(4.1%)申訴案件及29件(4.2%)申請評議案件；電子票證業計有5件(0.2%)申訴案件及1件(0.1%)申請評議案件；電子支付業計有2件(0.1%)申訴案件。



評議中心 110 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		361		86	
保險	壽險	1,133	1,787	416	583
	產險	602		141	
	保險輔助人	52		26	
證期		91		29	
電子票證		5		1	
電子支付		2		0	
合計		2,246		699	

110 年第 3 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，110 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
銀行業		受理存款、放款開戶爭議(含外匯)	14%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	12%
	非理賠類	業務招攬爭議	25%
產險業	理賠類	理賠金額認定	28%
	非理賠類	續保爭議	24%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	46%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	53%

各金融業別 110 年第 3 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業以「受理存款、放款開戶爭議(含外匯)」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「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「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 275 邱小姐