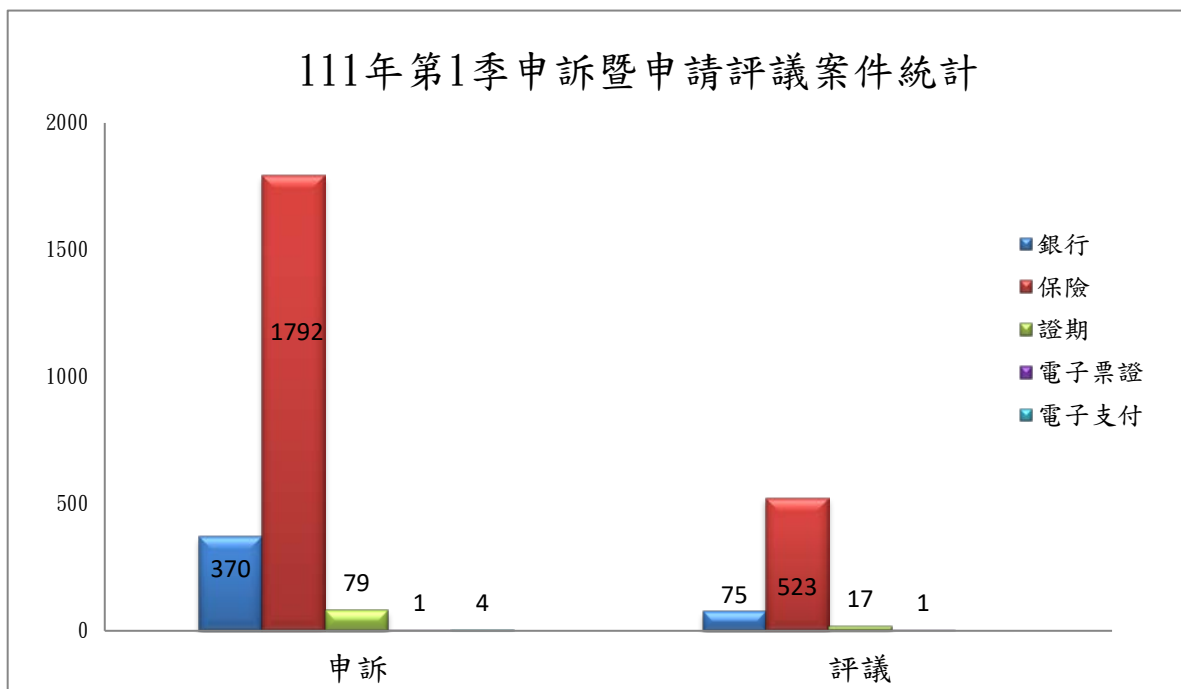


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

111 年第 1 季(111 年 1 月 1 日至 111 年 3 月 31 日)

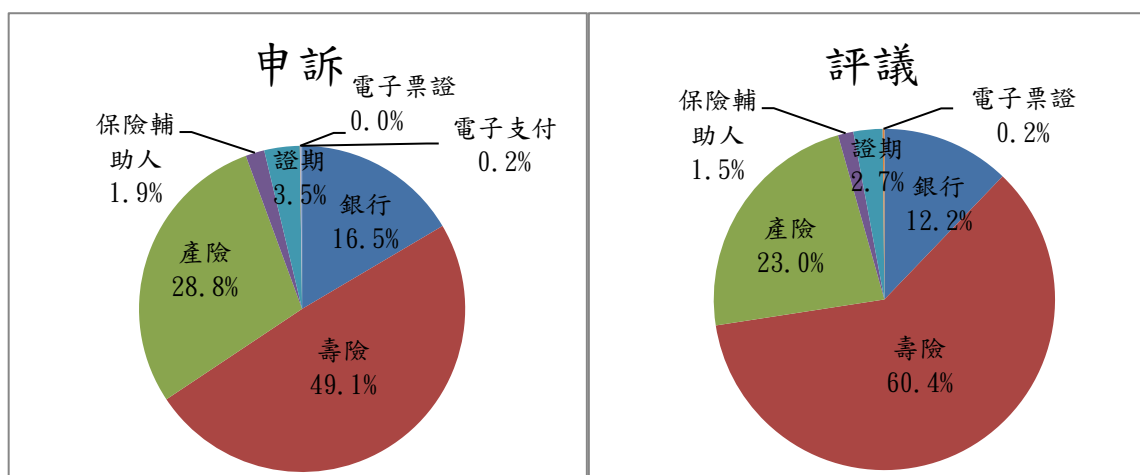
評議中心 111 年第 1 季合計收受 2,246 件申訴案件及 616 件申請評議案件；其中保險業計有 1,792 件(79.8%)申訴案件及 523 件(84.9%)申請評議案件；銀行業計有 370 件(16.5%)申訴案件及 75 件(12.2%)申請評議案件；證券期貨業計有 79 件(3.5%)申訴案件及 17 件(2.7%)申請評議案件；電子票證業計有 1 件(0.0%)申訴案件及 1 件(0.2%)申請評議案件；電子支付業計有 4 件(0.2%)申訴案件。



評議中心 111 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		370		75	
保險	壽險	1,104	1,792	372	523
	產險	646		142	
	保險輔助人	42		9	
證期		79		17	
電子票證		1		1	
電子支付		4		0	
合計		2,246		616	

111 年第 1 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，111 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
銀行業		違反金融產品條件或風險說明爭議	16%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	14%
	非理賠類	業務招攬爭議	20%
產險業	理賠類	理賠金額認定	30%
	非理賠類	拒絕承保、解除或終止契約	20%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	38%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	49%

各金融業別 111 年第 1 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業以「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「拒絕承保、解除或終止契約」；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