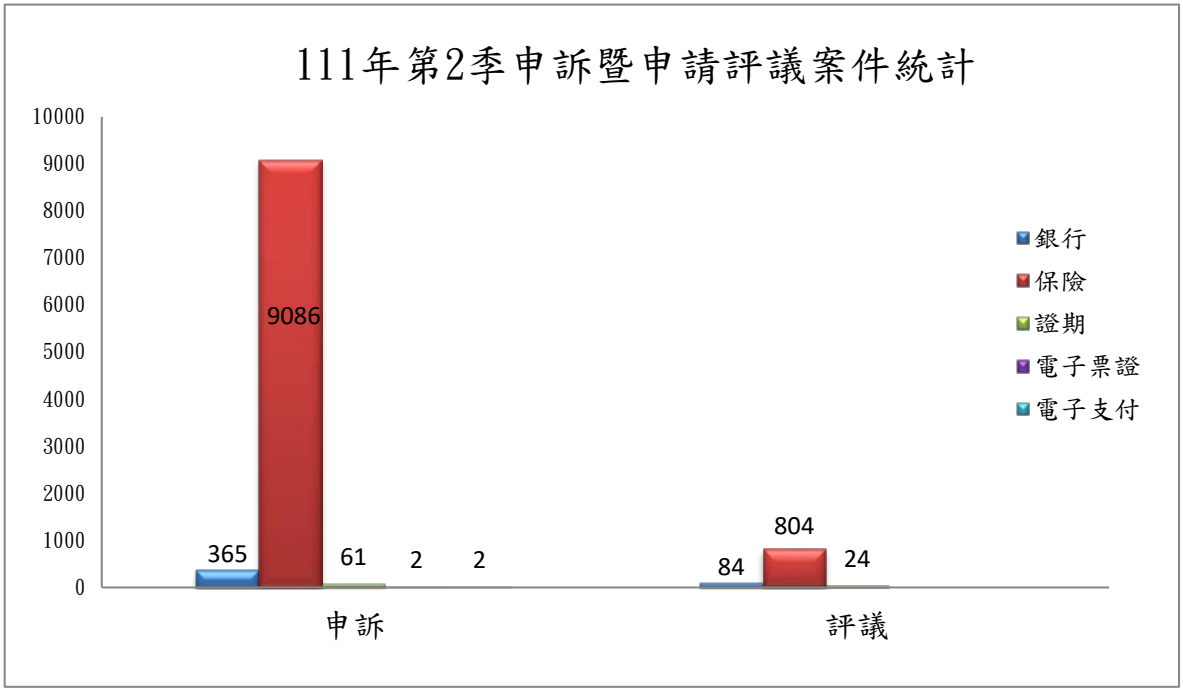
財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

111 年第 2 季(111 年 4 月 1 日至 111 年 6 月 30 日)

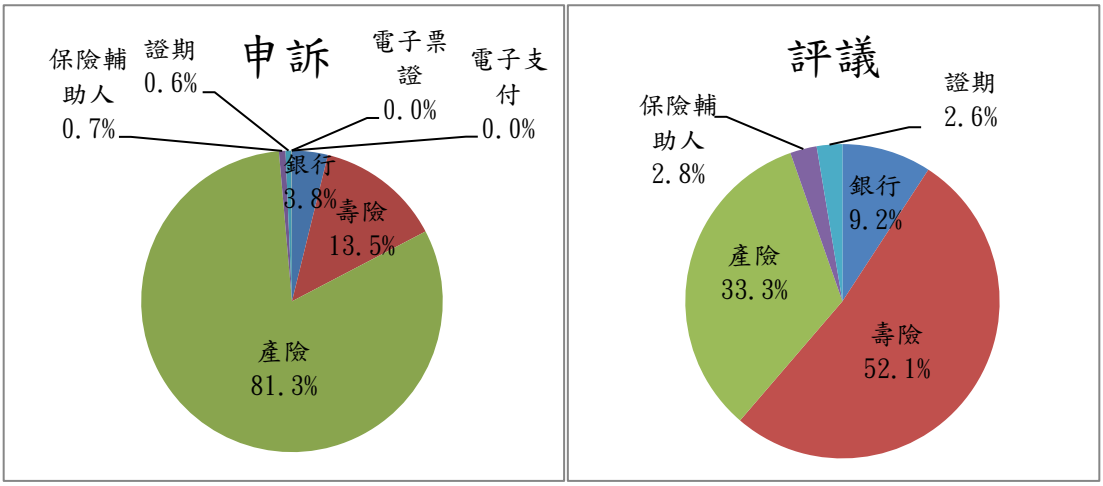
評議中心 111 年第 2 季合計收受 9,516 件申訴案件及 912 件申請評議案件；其中保險業計有 9,086 件(95.5%)申訴案件及 804 件(88.2%)申請評議案件；銀行業計有 365 件(3.8%)申訴案件及 84 件(9.2%)申請評議案件；證券期貨業計有 61 件(0.6%)申訴案件及 24 件(2.6%)申請評議案件；電子票證業計有 2 件(0.0%)申訴案件；電子支付業計有 2 件(0.0%)申訴案件。



評議中心 111 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			365		84
保險	壽險	1,284	9,086	475	804
	產險	7,735		304	
	保險輔助人	67		25	
證期			61		24
電子票證			2		0
電子支付			2		0
合計			9,516		912

111 年第 2 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，111 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
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	承保範圍	14%
	非理賠類	業務招攬爭議	22%
產險業	理賠類	承保範圍	26%
	非理賠類	續保爭議	27%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	48%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	52%

各金融業別 111 年第 2 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「承保範圍」為主，非理賠案件為「業務招攬爭議」；產險業部分，理賠案件以「承保範圍」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