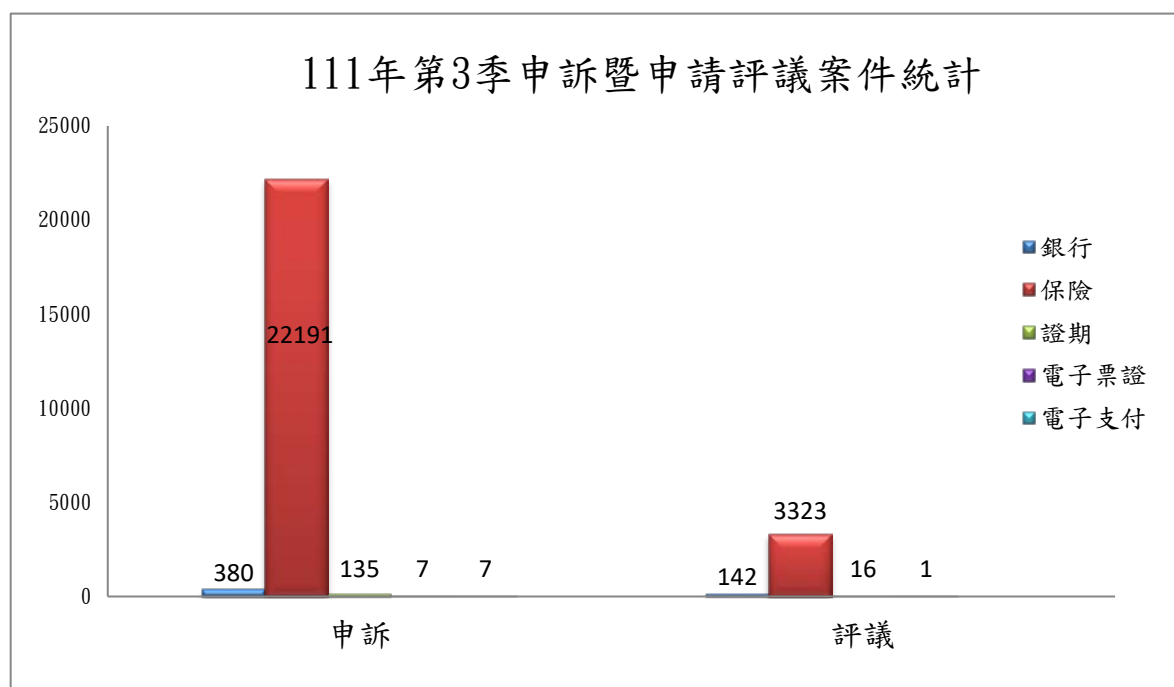


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

111 年第 3 季(111 年 7 月 1 日至 111 年 9 月 30 日)

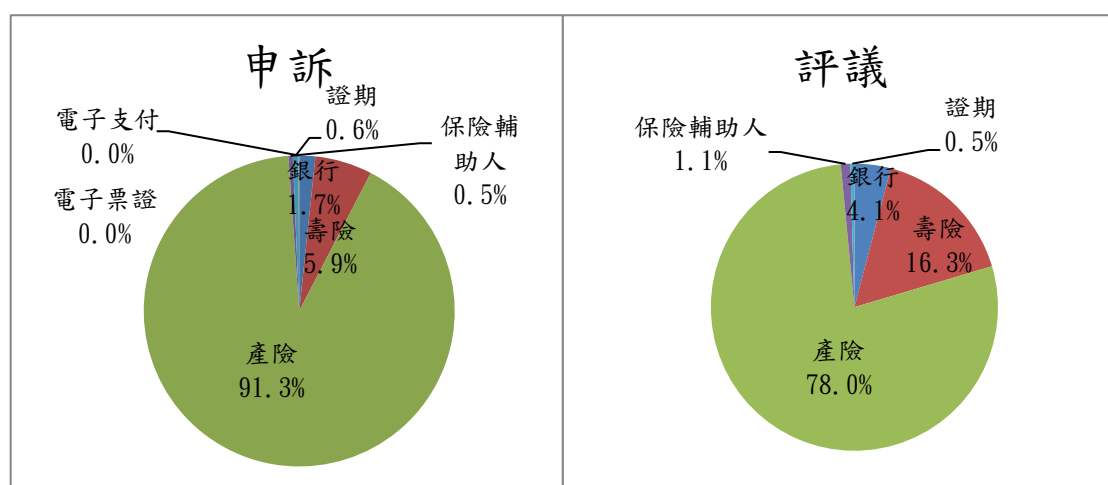
評議中心 111 年第 3 季合計收受 22,720 件申訴案件及 3,482 件申請評議案件；其中保險業計有 22,191 件(97.7%)申訴案件及 3,323 件(95.4%)申請評議案件；銀行業計有 380 件(1.7%)申訴案件及 142 件(4.1%)申請評議案件；證券期貨業計有 135 件(0.6%)申訴案件及 16 件(0.5%)申請評議案件；電子票證業計有 7 件(0.0%)申訴案件及 1 件(0.0%)申請評議案件；電子支付業計有 7 件(0.0%)申訴案件。



評議中心 111 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		380		142	
保險	壽險	1,351	22,191	568	3,323
	產險	20,737		2,718	
	保險輔助人	103		37	
證期		135		16	
電子票證		7		1	
電子支付		7		0	
合計		22,720		3,482	

111 年第 3 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，111 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		違反金融產品條件或風險說明爭議	18%
壽險業	理賠類	承保範圍	22%
	非理賠類	業務招攬爭議	23%
產險業	理賠類	遲延給付	61%
	非理賠類	重複投保	35%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	63%
證期業		期貨信託基金銷售糾紛	33%

各金融業別 111 年第 3 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「遲延給付」為主，非理賠案件為「重複投保」；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「期貨信託基金銷售糾紛」。

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