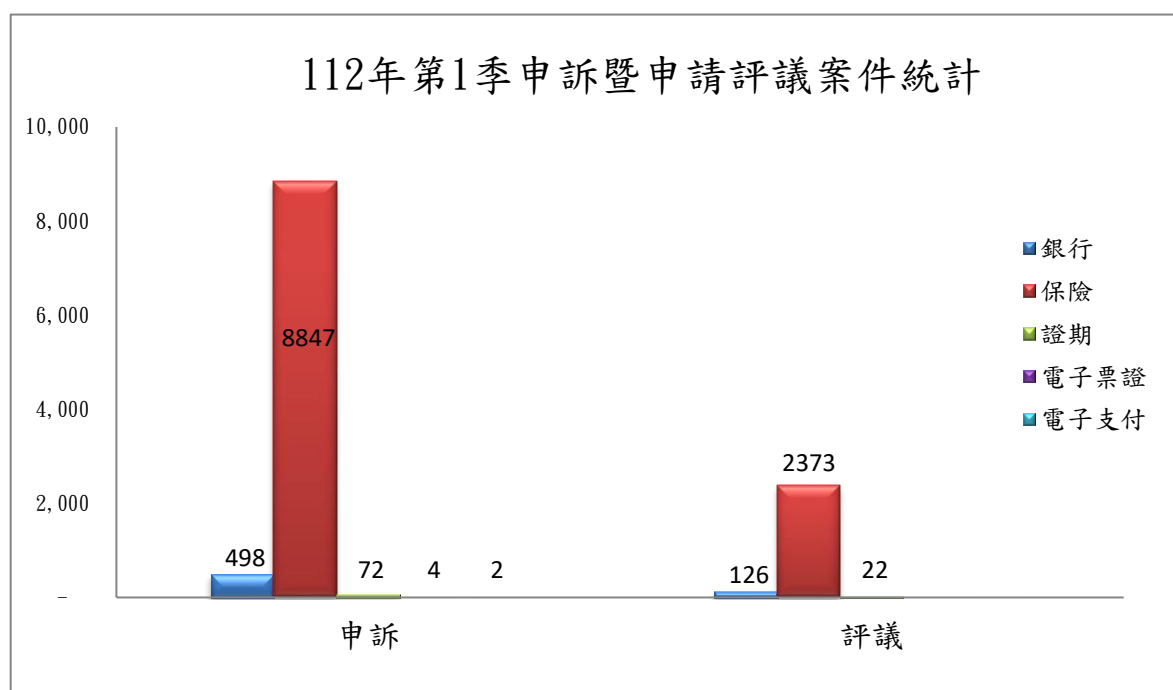


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

112 年第 1 季(112 年 1 月 1 日至 112 年 3 月 31 日)

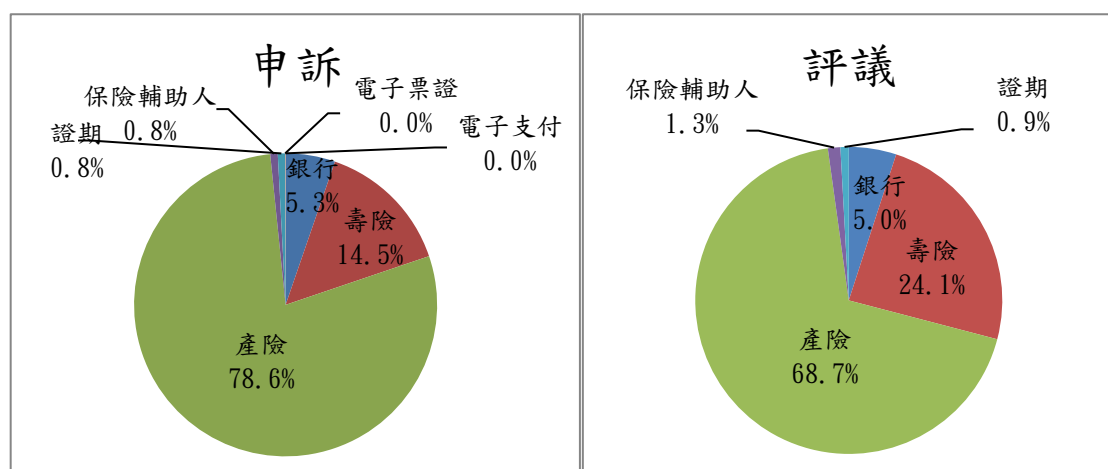
評議中心 112 年第 1 季合計收受 9,423 件申訴案件及 2,521 件申請評議案件；其中保險業計有 8,847 件(93.9%)申訴案件及 2,373 件(94.1%)申請評議案件；銀行業計有 498 件(5.3%)申訴案件及 126 件(5.0%)申請評議案件；證券期貨業計有 72 件(0.8%)申訴案件及 22 件(0.9%)申請評議案件；電子票證業計有 4 件(0.0%)申訴案件；電子支付業計有 2 件(0.0%)申訴案件。



評議中心 112 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		498		126	
保險	壽險	1, 367	8, 847	607	2, 373
	產險	7, 405		1, 733	
	保險輔助人	75		33	
證期		72		22	
電子票證		4		0	
電子支付		2		0	
合計		9, 423		2, 521	

112 年第 1 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，112 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	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	因果關係認定	44%
	非理賠類	拒絕承保、解除或終止契約	37%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	54%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	39%

各金融業別 112 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「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「因果關係認定」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：<https://www.foi.org.tw>

評議中心 電話 02-2316-1288 分機 275 邱小姐