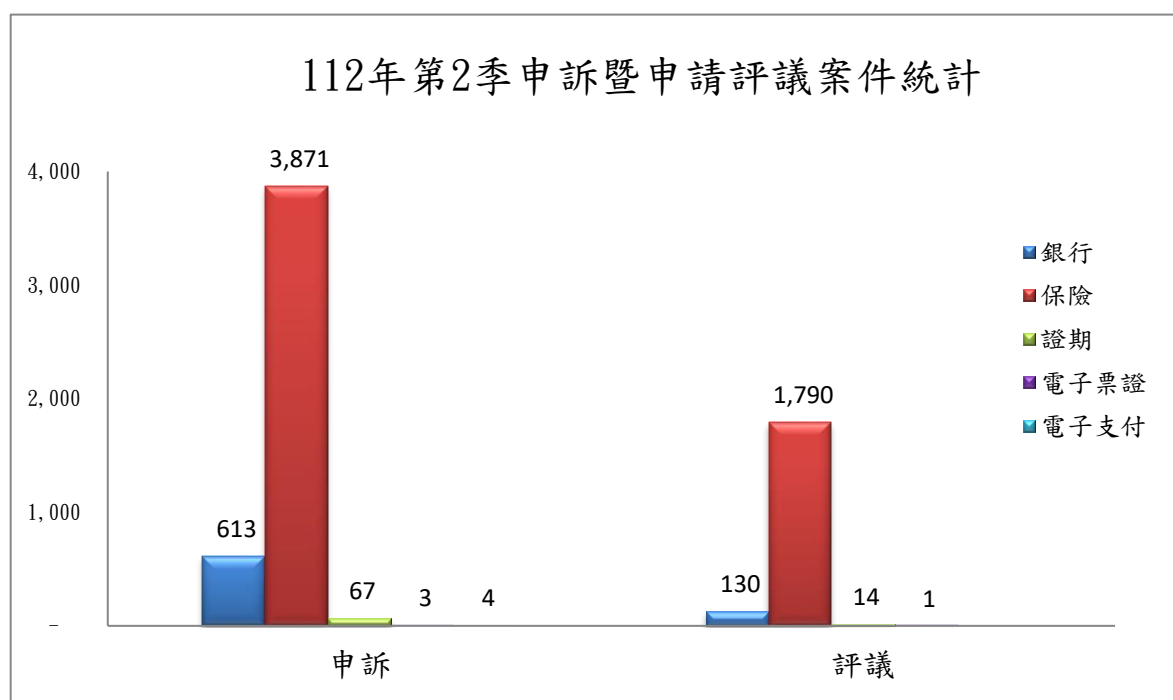


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

112 年第 2 季(112 年 4 月 1 日至 112 年 6 月 30 日)

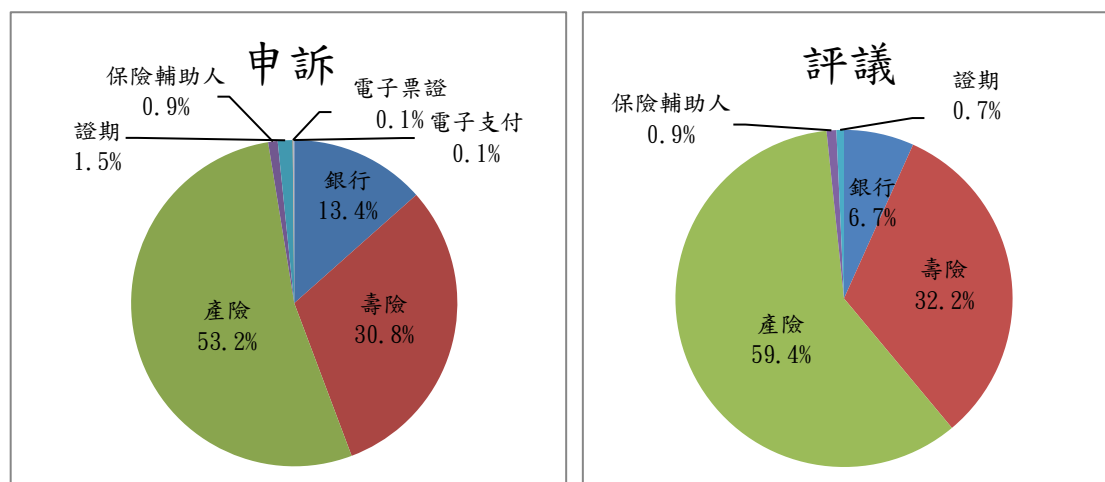
評議中心 112 年第 2 季合計收受 4,558 件申訴案件及 1,935 件申請評議案件；其中保險業計有 3,871 件(84.9%)申訴案件及 1,790 件(92.5%)申請評議案件；銀行業計有 613 件(13.4%)申訴案件及 130 件(6.7%)申請評議案件；證券期貨業計有 67 件(1.5%)申訴案件及 14 件(0.7%)申請評議案件；電子票證業計有 3 件(0.1%)申訴案件及 1 件(0.1%)申請評議案件；電子支付業計有 4 件(0.1%)申訴案件。



評議中心 112 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		613		130	
保險	壽險	1, 405	3, 871	623	1, 790
	產險	2, 423		1, 149	
	保險輔助人	43		18	
證期		67		14	
電子票證		3		1	
電子支付		4		0	
合計		4, 558		1, 935	

112 年第 2 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，112 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		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	16%
壽險業	理賠類	必要性醫療	15%
	非理賠類	業務招攬爭議	30%
產險業	理賠類	承保範圍	24%
	非理賠類	拒絕承保、解除或終止契約	34%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	56%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	37%

各金融業別 112 年第 2 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業以「信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議」為主。

壽險業部分，理賠案件以「必要性醫療」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「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