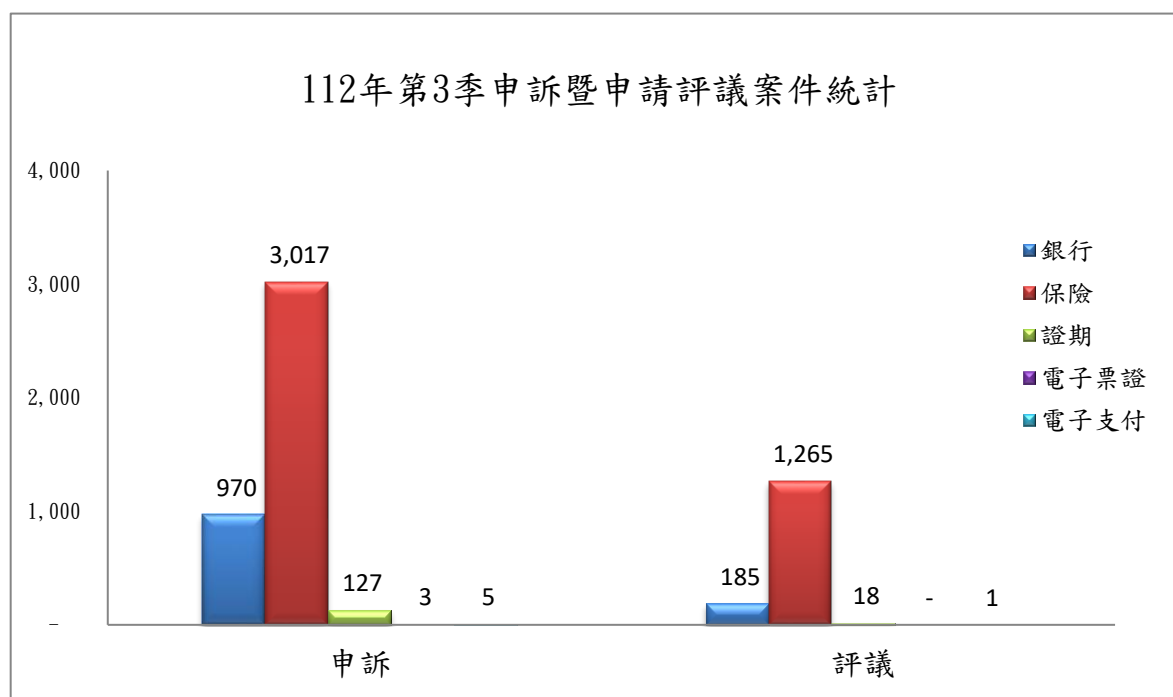


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

112 年第 3 季(112 年 7 月 1 日至 112 年 9 月 30 日)

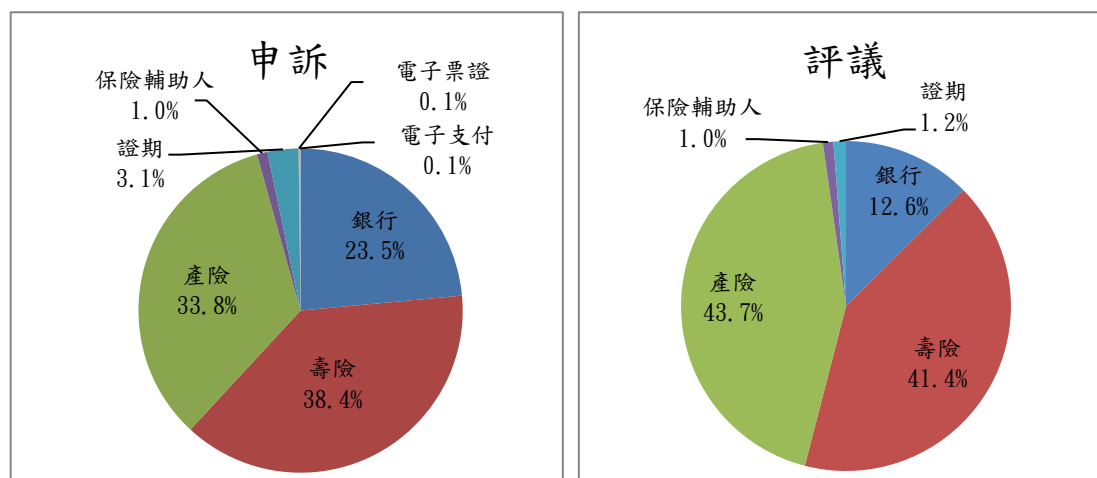
評議中心 112 年第 3 季合計收受 4,122 件申訴案件及 1,469 件申請評議案件；其中保險業計有 3,017 件(73.2%)申訴案件及 1,265 件(86.1%)申請評議案件；銀行業計有 970 件(23.5%)申訴案件及 185 件(12.6%)申請評議案件；證券期貨業計有 127 件(3.1%)申訴案件及 18 件(1.2%)申請評議案件；電子票證業計有 3 件(0.1%)申訴案件；電子支付業計有 5 件(0.1%)申訴案件及 1 件(0.1%)申請評議案件。



評議中心 112 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		970		185	
保險	壽險	1, 581	3, 017	608	1, 265
	產險	1, 392		642	
	保險輔助人	44		15	
證期		127		18	
電子票證		3		0	
電子支付		5		1	
合計		4, 122		1, 469	

112 年第 3 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，112 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		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	27%
壽險業	理賠類	必要性醫療	17%
	非理賠類	業務招攬爭議	29%
產險業	理賠類	理賠金額認定	23%
	非理賠類	續保爭議	29%
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	61%

各金融業別 112 年第 3 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「理賠金額認定」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：<https://www.foi.org.tw>

評議中心 電話 02-2316-1288 分機 234 謝小姐