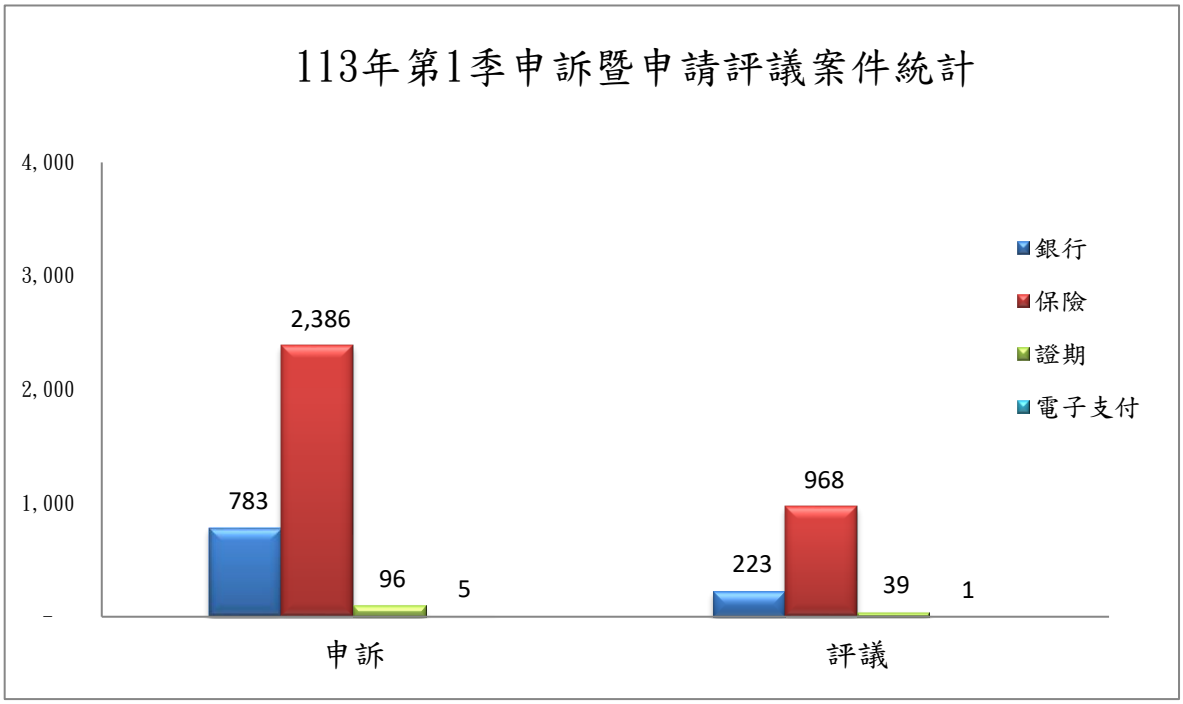
財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

113 年第 1 季(113 年 1 月 1 日至 113 年 3 月 31 日)

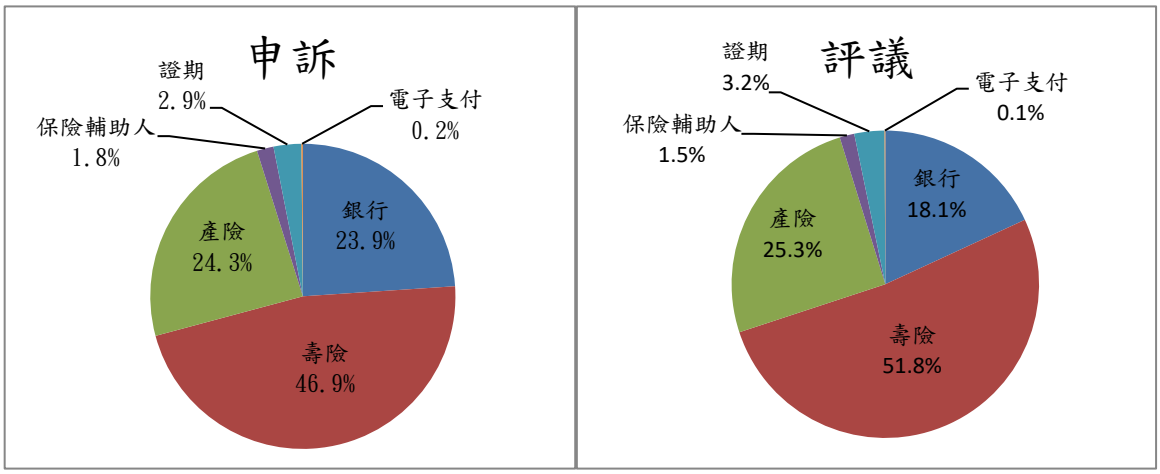
評議中心 113 年第 1 季合計收受 3,270 件申訴案件及 1,231 件申請評議案件;其中保險業計有 2,386 件(73.0%)申訴案件及 968 件(78.6%)申請評議案件；銀行業計有 783 件(23.9%)申訴案件及 223 件(18.1%)申請評議案件;證券期貨業計有 96 件(2.9%)申訴案件及 39 件(3.2%)申請評議案件；電子支付業計有 5 件(0.2%)申訴案件及 1 件(0.1%)申請評議案件。



評議中心113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	
銀行業			783		223
保險業	壽險	1,533	2,386	638	968
	產險	795		311	
	保險輔助人	58		19	
證期業			96		39
電子支付業			5		1
合計			3,270		1,231

113年第1季申訴暨評議案件比率(依行業別)：



就爭議類型觀之，113 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		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	35%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	18%
	非理賠類	業務招攬爭議	29%
產險業	理賠類	理賠金額認定	25%
	非理賠類	續保爭議	33%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	64%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	62%

各金融業別 113 年第 1 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「理賠金額認定」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」；保險輔助人部分，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