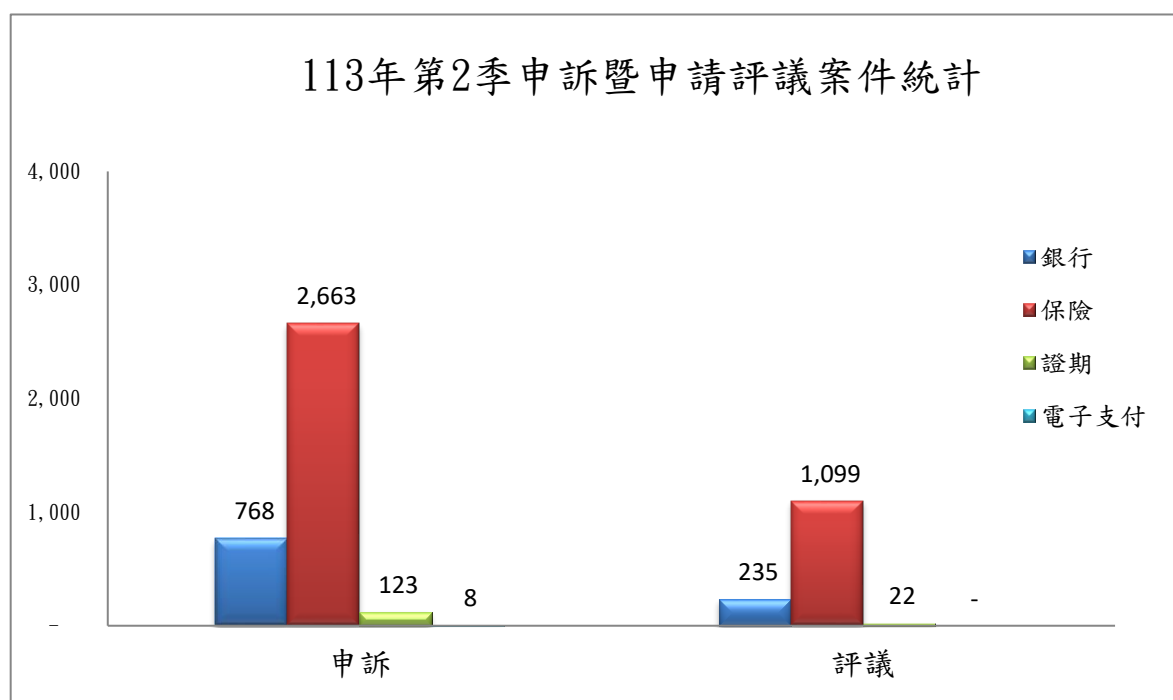


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

113 年第 2 季(113 年 4 月 1 日至 113 年 6 月 30 日)

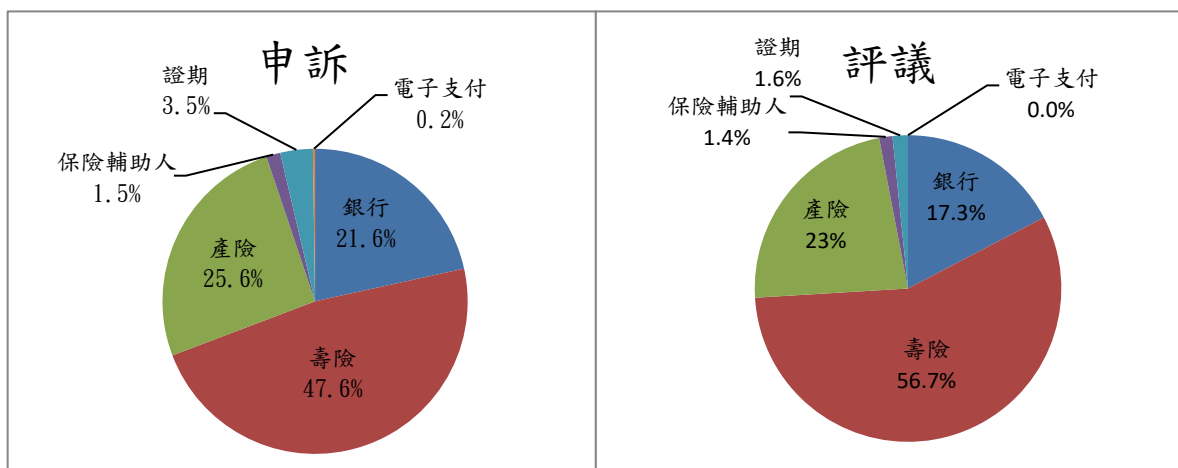
評議中心 113 年第 2 季合計收受 3,562 件申訴案件及 1,356 件申請評議案件；其中保險業計有 2,663 件(74.76%)申訴案件及 1,099 件(81.05%)申請評議案件；銀行業計有 768 件(21.56%)申訴案件及 235 件(17.33%)申請評議案件；證券期貨業計有 123 件(3.45%)申訴案件及 22 件(1.62%)申請評議案件；電子支付業計有 8 件(0.23%)申訴案件。



評議中心 113 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	
銀行業		768		235	
保險業	壽險	1,698	2,663	769	1,099
	產險	912		311	
	保險輔助人	53		19	
證期業		123		22	
電子支付業		8		0	
合計		3,562		1,356	

113 年第 2 季申訴暨評議案件比率（依行業別）：



就爭議類型觀之，113 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	39%
壽險業	理賠類	必要性醫療	19%
	非理賠類	業務招攬爭議	26%
產險業	理賠類	理賠金額認定	25%
	非理賠類	續保爭議	26%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	59%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	51%

各金融業別 113 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「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