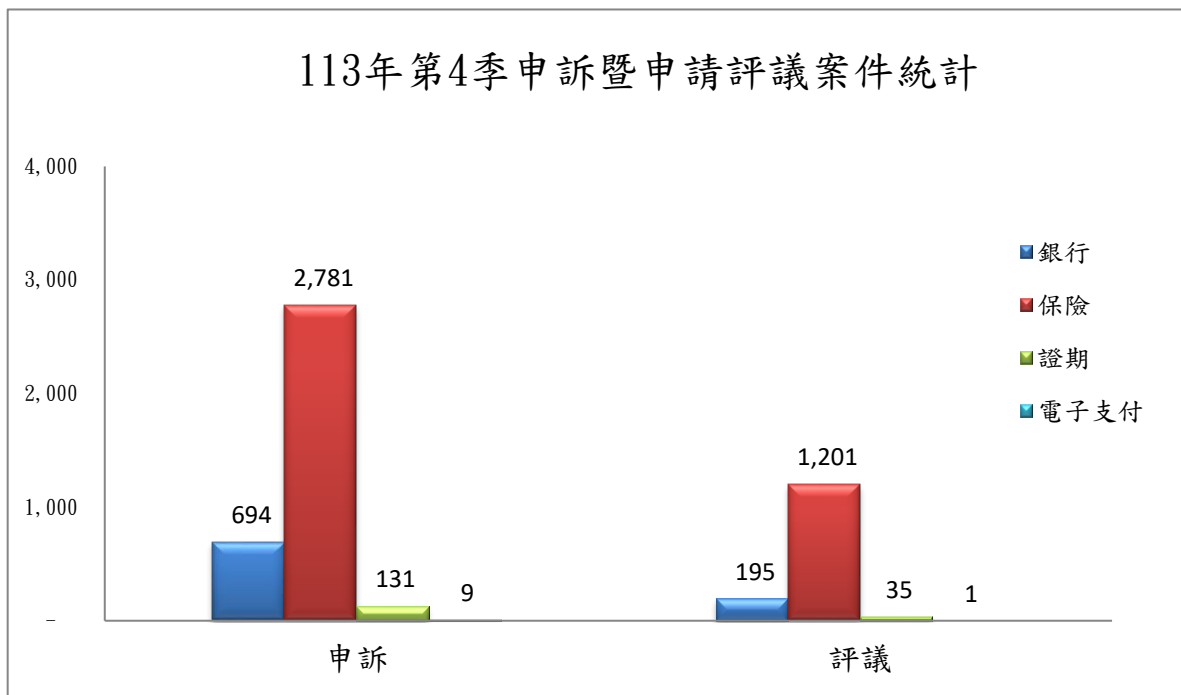


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

113年第4季(113年10月1日至113年12月31日)

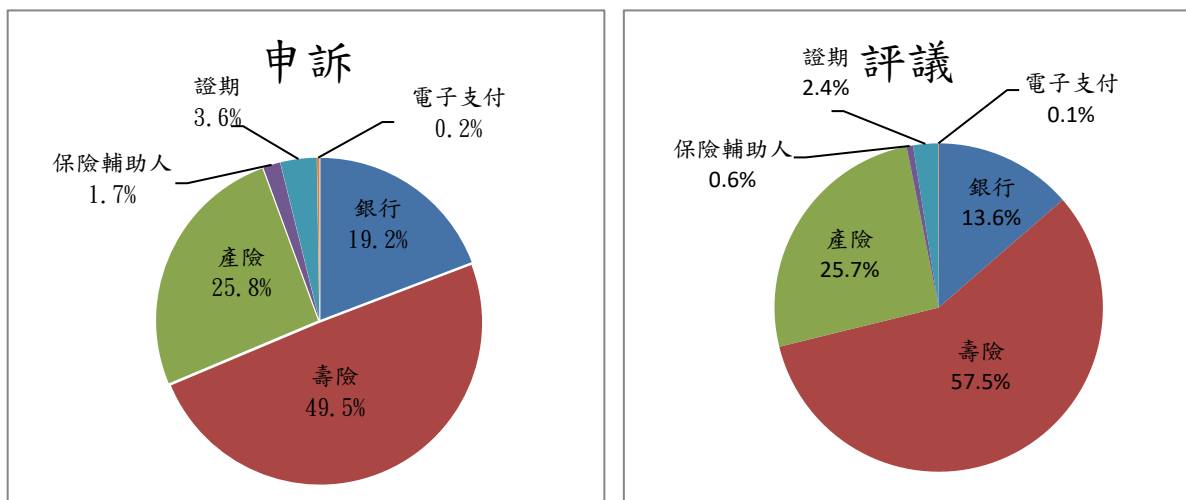
評議中心 113 年第 4 季合計收受 3,615 件申訴案件及 1,432 件申請評議案件；其中保險業計有 2,781 件(76.93%)申訴案件及 1,201 件(83.87%)申請評議案件；銀行業計有 694 件(19.20%)申訴案件及 195 件(13.62%)申請評議案件；證券期貨業計有 131 件(3.62%)申訴案件及 35 件(2.44%)申請評議案件；電子支付業計有 9 件(0.25%)申訴案件及 1 件(0.07%)申請評議案件。



評議中心 113 年第 4 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		694		195	
保險業	壽險	1,788	2,781	824	1,201
	產險	931		368	
	保險輔助人	62		9	
證期業		131		35	
電子支付業		9		1	
合計		3,615		1,432	

113 年第 4 季申訴暨評議案件比率 (依行業別)：



就爭議類型觀之，113 年第 4 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	33%
壽險業	理賠類	必要性醫療	25%
	非理賠類	業務招攬爭議	24%
產險業	理賠類	理賠金額認定	26%
	非理賠類	續保爭議	30%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	45%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	46%

各金融業別 113 年第 4 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