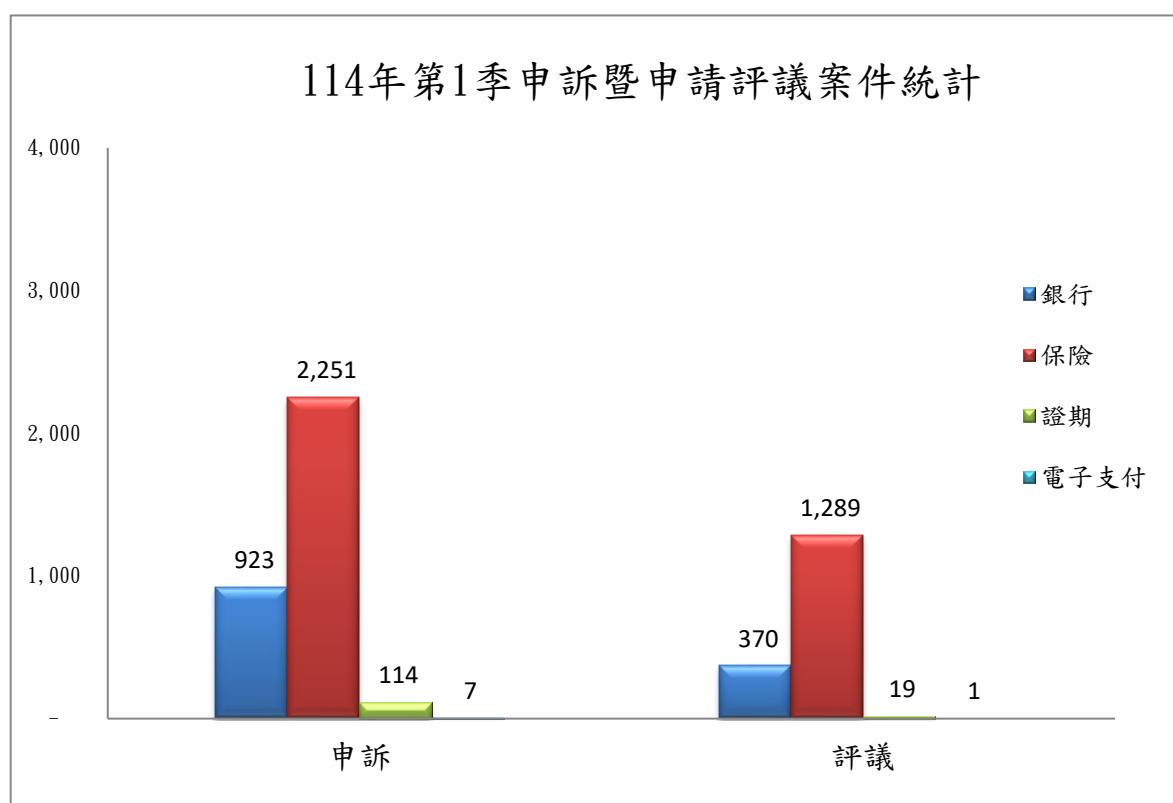


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

114 年第 1 季(114 年 1 月 1 日至 114 年 3 月 31 日)

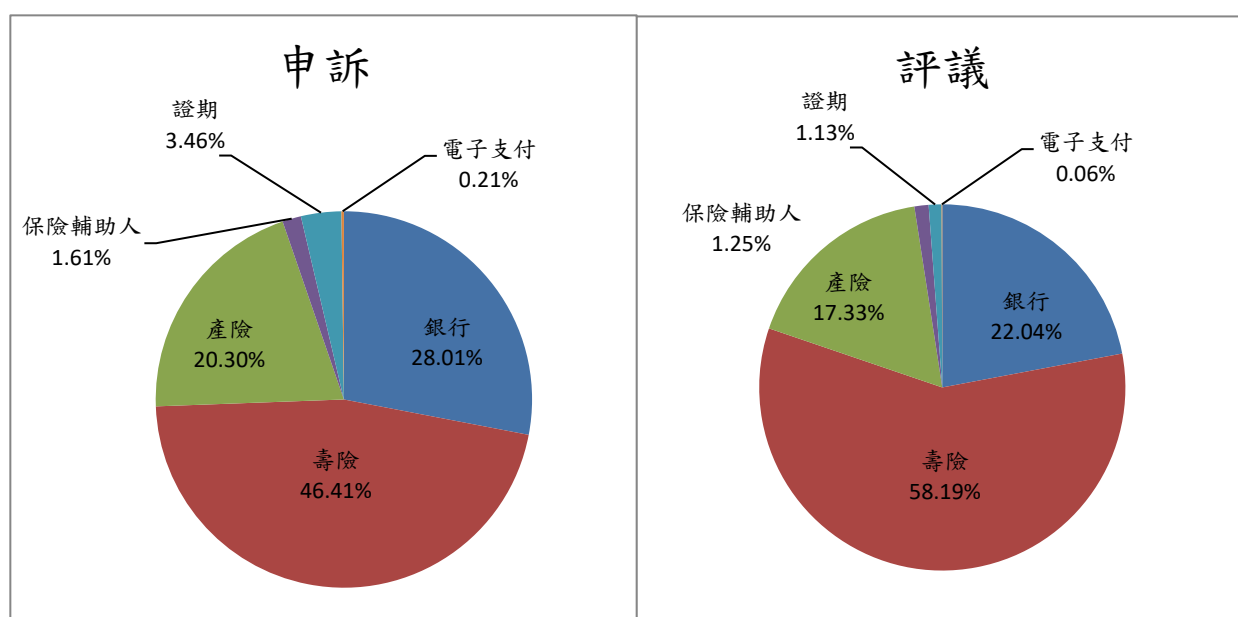
評議中心 114 年第 1 季合計收受 3,295 件申訴案件及 1,679 件申請評議案件；其中保險業計有 2,251 件(68.32%)申訴案件及 1,289 件(76.77%)申請評議案件；銀行業計有 923 件(28.01%)申訴案件及 370 件(22.04%)申請評議案件；證券期貨業計有 114 件(3.46%)申訴案件及 19 件(1.13%)申請評議案件；電子支付業計有 7 件(0.21%)申訴案件及 1 件(0.06%)申請評議案件。



評議中心 114 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   |       | 923    |        | 370    |        |
| 保險業   | 壽險    | 1, 529 | 2, 251 | 977    | 1, 289 |
|       | 產險    | 669    |        | 291    |        |
|       | 保險輔助人 | 53     |        | 21     |        |
| 證期業   |       | 114    |        | 19     |        |
| 電子支付業 |       | 7      |        | 1      |        |
| 合計    |       | 3, 295 |        | 1, 679 |        |

114 年第 1 季申訴暨評議案件比率(依行業別)：



就爭議類型觀之，114 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   |      | 信用卡消費款爭議         | 58% |
| 壽險業   | 理賠類  | 必要性醫療            | 33% |
|       | 非理賠類 | 業務招攬爭議           | 25% |
| 產險業   | 理賠類  | 理賠金額認定           | 30% |
|       | 非理賠類 | 續保爭議             | 29% |
| 保險輔助人 | 非理賠類 | 業務招攬爭議           | 47% |
| 證期業   |      | 受託買賣集中市場有價證券交易糾紛 | 32% |

各金融業別 114 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 張小姐