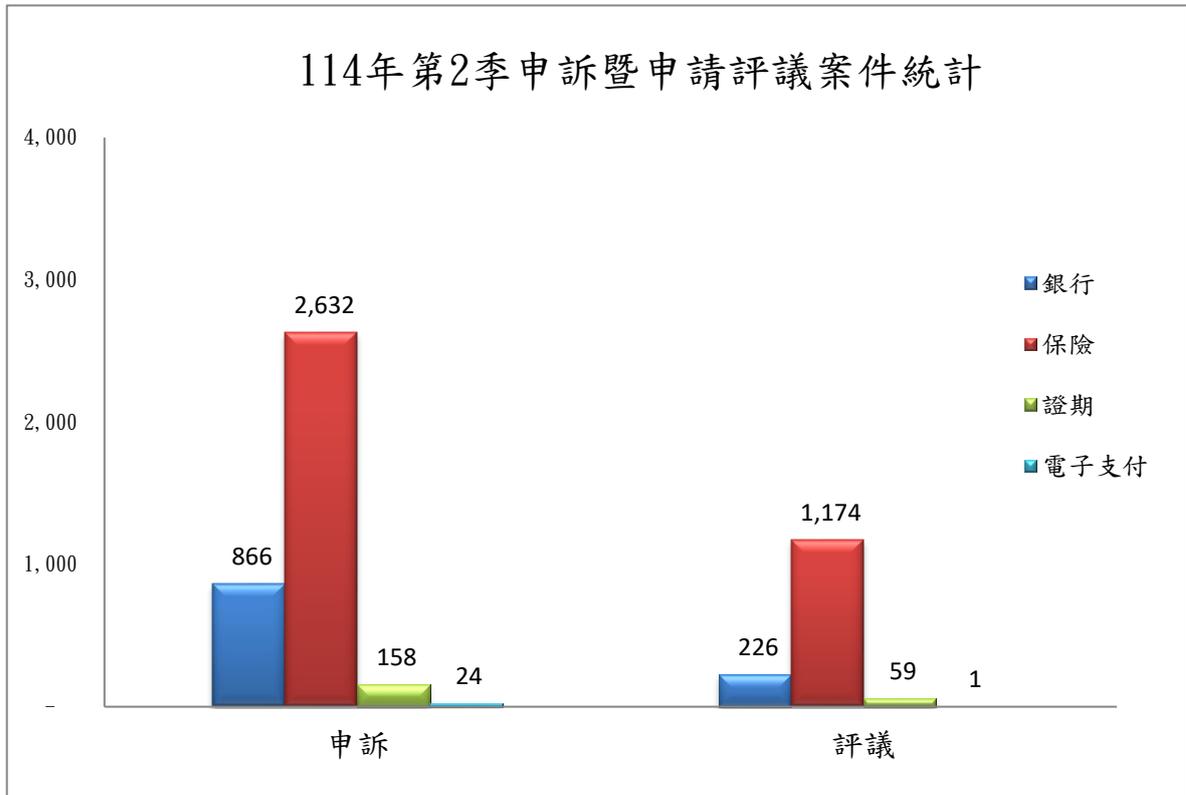


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

114年第2季(114年4月1日至114年6月30日)

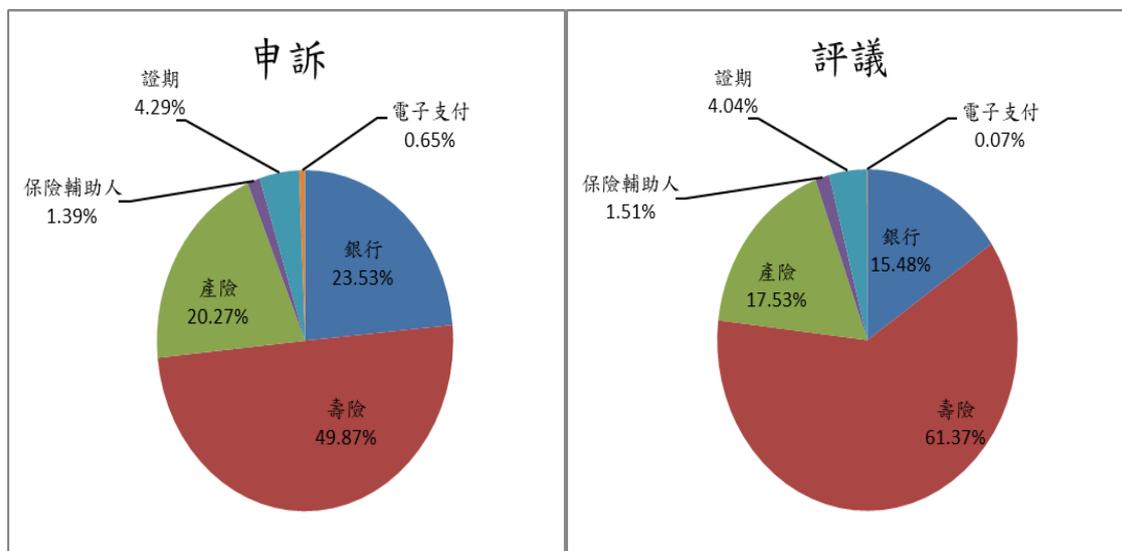
評議中心 114 年第 2 季合計收受 3,680 件申訴案件及 1,460 件申請評議案件；其中保險業計有 2,632 件(71.53%)申訴案件及 1,174 件(80.41%)申請評議案件；銀行業計有 866 件(23.53%)申訴案件及 226 件(15.48%)申請評議案件；證券期貨業計有 158 件(4.29%)申訴案件及 59 件(4.04%)申請評議案件；電子支付業計有 24 件(0.65%)申訴案件及 1 件(0.07%)申請評議案件。



評議中心 114 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		866		226	
保險業	壽險	1,835	2,632	896	1,174
	產險	746		256	
	保險輔助人	51		22	
證期業		158		59	
電子支付業		24		1	
合計		3,680		1,460	

114 年第 2 季申訴暨評議案件比率(依行業別)：



就爭議類型觀之，114 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		信用卡消費款爭議	25%
壽險業	理賠類	必要性醫療	27%
	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	32%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	55%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	33%

各金融業別 114 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