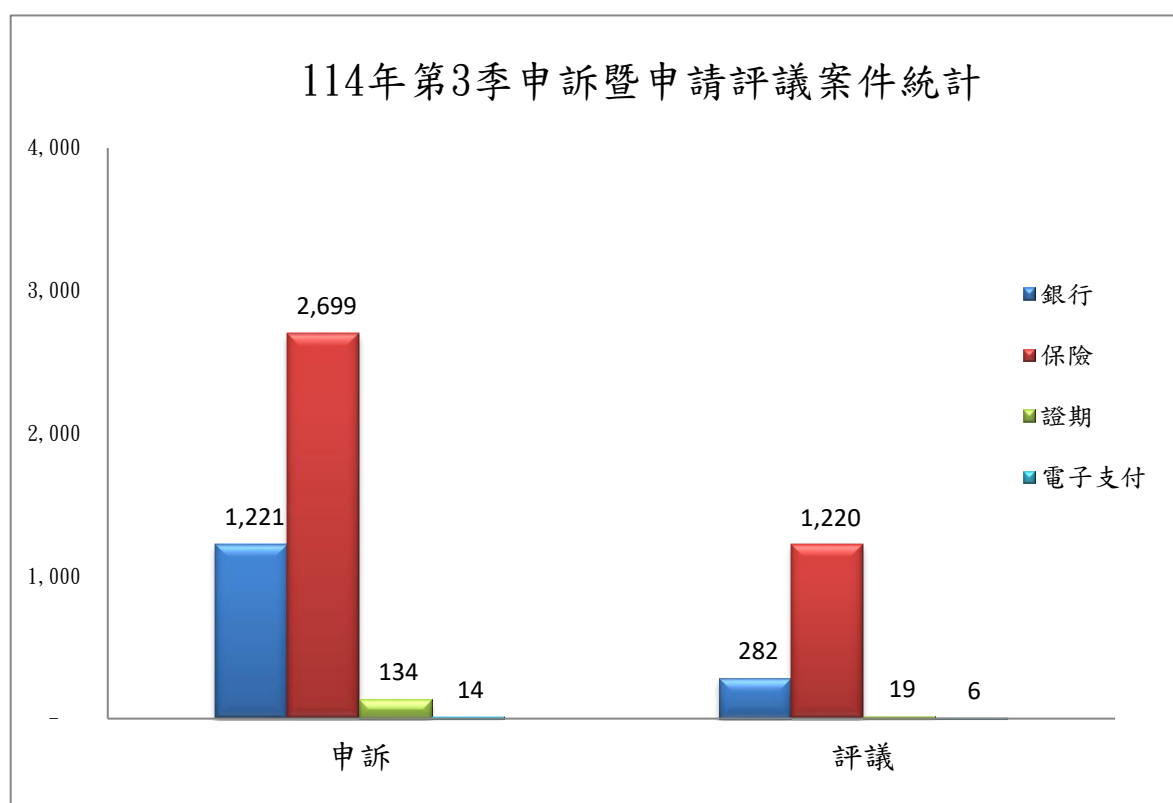


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

114 年第 3 季(114 年 7 月 1 日至 114 年 9 月 30 日)

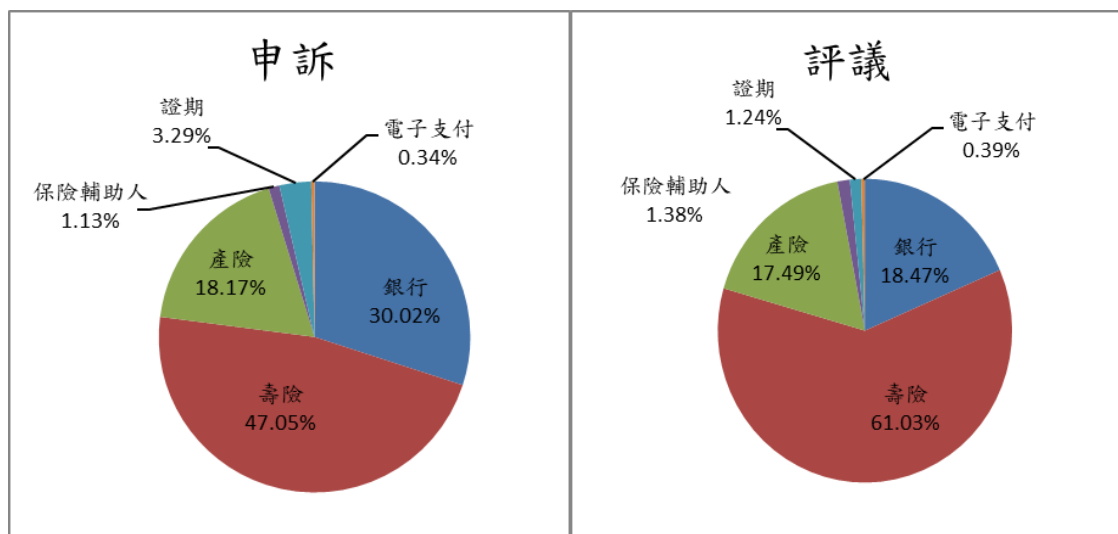
評議中心 114 年第 3 季合計收受 4,068 件申訴案件及 1,527 件申請評議案件；其中保險業計有 2,699 件(66.35%)申訴案件及 1,220 件(79.90%)申請評議案件；銀行業計有 1,221 件(30.02%)申訴案件及 282 件(18.47%)申請評議案件；證券期貨業計有 134 件(3.29%)申訴案件及 19 件(1.24%)申請評議案件；電子支付業計有 14 件(0.34%)申訴案件及 6 件(0.39%)申請評議案件。



評議中心 114 年第 3 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		1, 221		282	
保險業	壽險	1, 914	2, 699	932	1, 220
	產險	739		267	
	保險輔助人	46		21	
證期業		134		19	
電子支付業		14		6	
合計		4, 068		1, 527	

114 年第 3 季申訴暨評議案件比率(依行業別)：



就爭議類型觀之，114 年第 3 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	22%
壽險業	理賠類	必要性醫療	22%
	非理賠類	業務招攬爭議	31%
產險業	理賠類	理賠金額認定	31%
	非理賠類	續保爭議	34%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	56%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	52%

各金融業別 114 年第 3 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