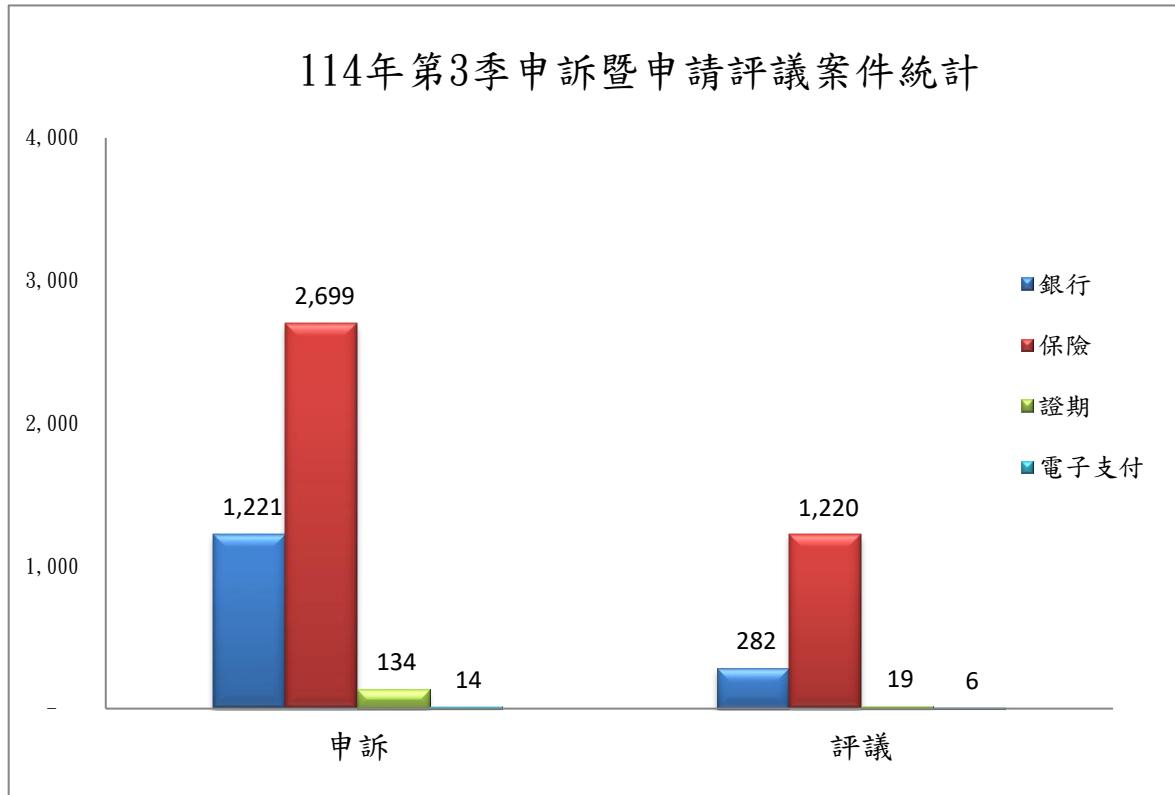


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

114年第3季(114年7月1日至114年9月30日)

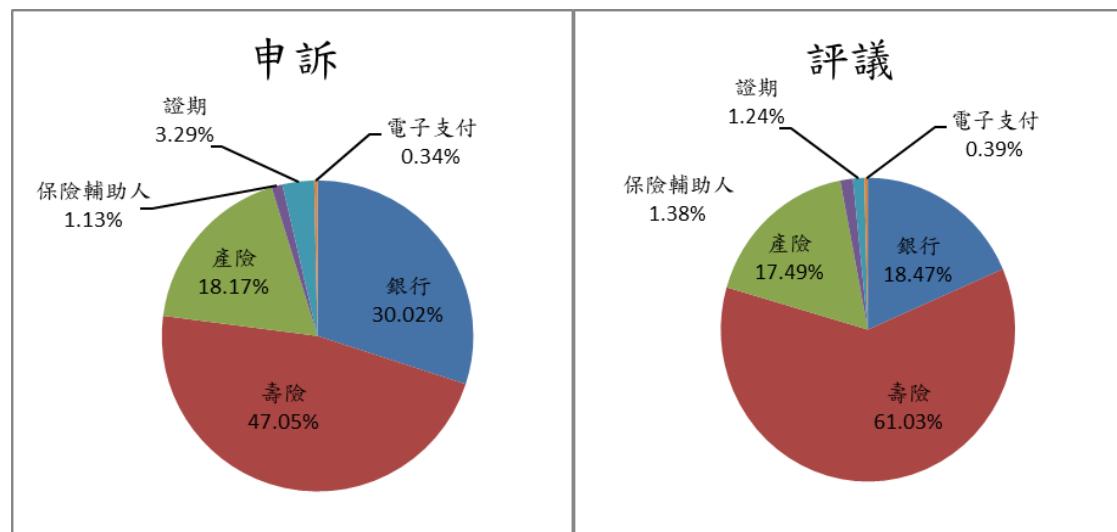
評議中心114年第3季合計收受4,068件申訴案件及1,527件申請評議案件；其中保險業計有2,699件(66.35%)申訴案件及1,220件(79.90%)申請評議案件；銀行業計有1,221件(30.02%)申訴案件及282件(18.47%)申請評議案件；證券期貨業計有134件(3.29%)申訴案件及19件(1.24%)申請評議案件；電子支付業計有14件(0.34%)申訴案件及6件(0.39%)申請評議案件。



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	932
	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