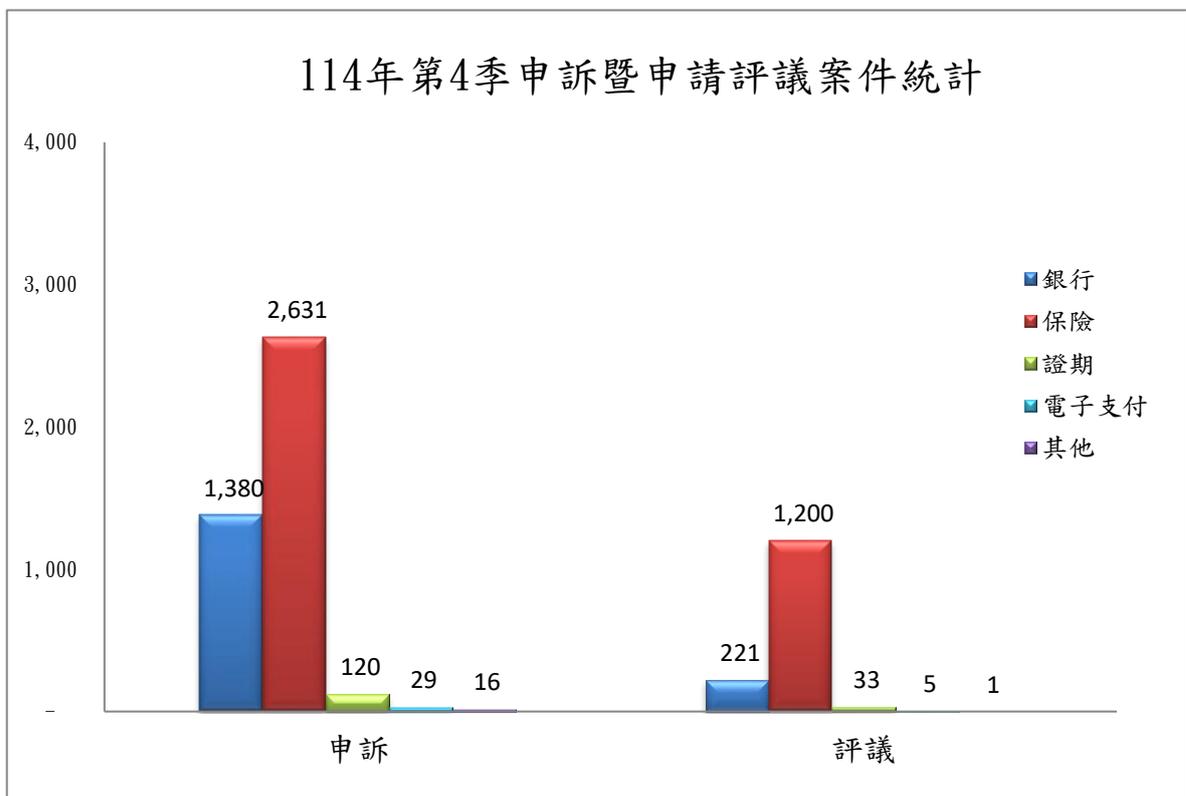


## 財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

114年第4季(114年10月1日至114年12月31日)

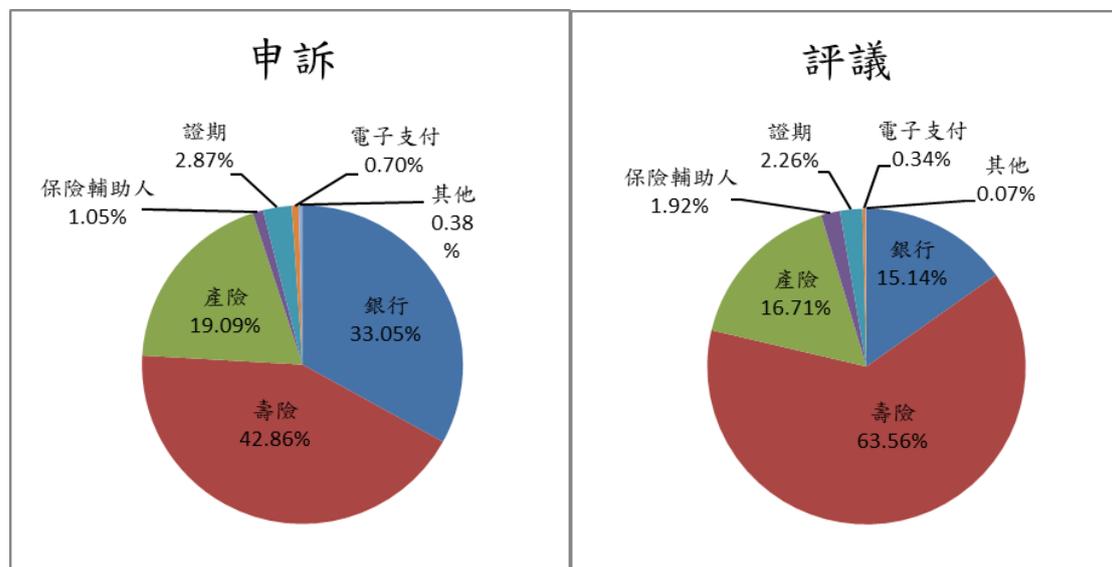
評議中心 114 年第 4 季合計收受 4,176 件申訴案件及 1,460 件申請評議案件；其中保險業計有 2,631 件(63.00%)申訴案件及 1,200 件(82.19%)申請評議案件；銀行業計有 1,380 件(33.05%)申訴案件及 221 件(15.14%)申請評議案件；證券期貨業計有 120 件(2.87%)申訴案件及 33 件(2.26%)申請評議案件；電子支付業計有 29 件(0.70%)申訴案件及 5 件(0.34%)申請評議案件；其他計有 16 件(0.38%)申訴案件及 1 件(0.07%)申請評議案件。



評議中心 114 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		1,380	221
保險業	壽險	1,790	928
	產險	797	244
	保險輔助人	44	28
證期業		120	33
電子支付業		29	5
其他		16	1
合計		4,176	1,460

114 年第 4 季申訴暨評議案件比率(依行業別)：



就爭議類型觀之，114 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		違反自動化服務規範爭議	29%
壽險業	理賠類	必要性醫療	24%
	非理賠類	業務招攬爭議	26%
產險業	理賠類	理賠金額認定	31%
	非理賠類	續保爭議	29%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	59%
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 114 年第 4 季申訴暨評議主要爭議類型，說明如下：

銀行業以「違反自動化服務規範爭議」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