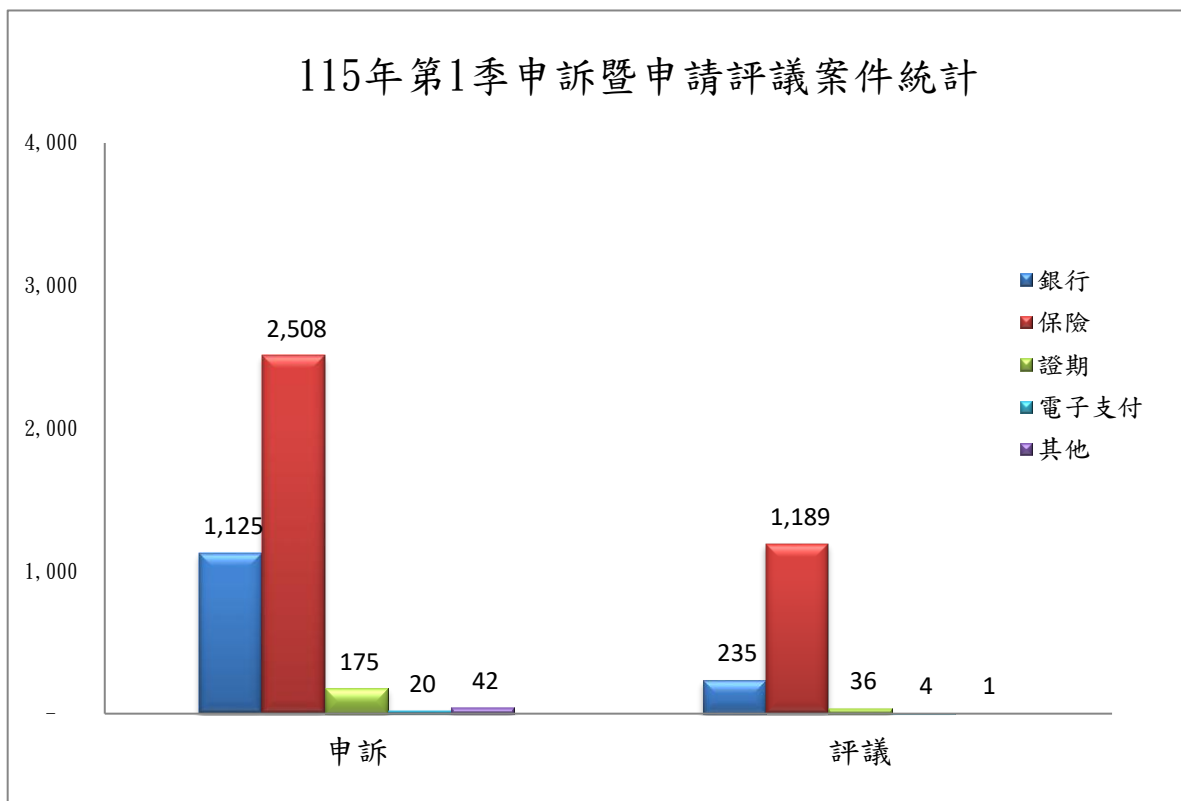


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

115年第1季(115年1月1日至115年3月31日)

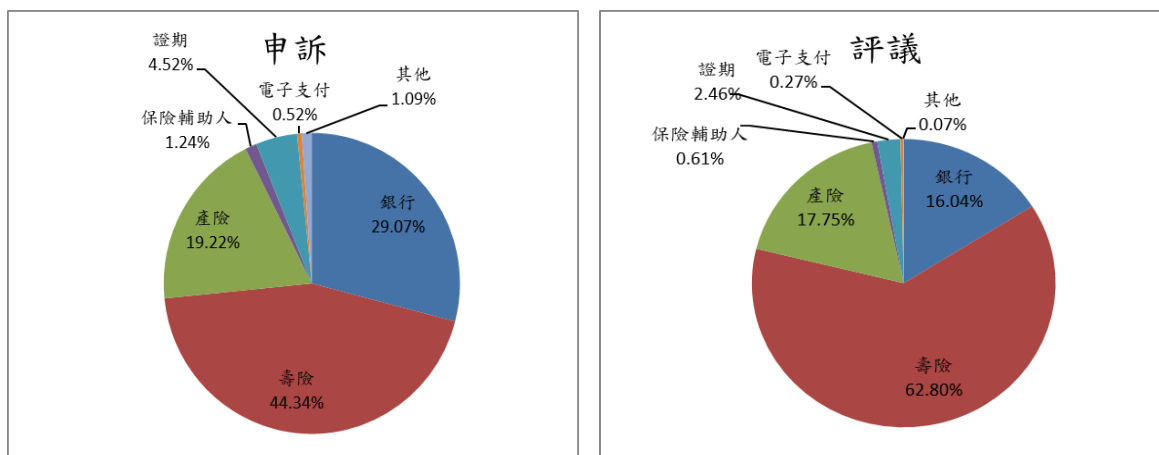
評議中心 115 年第 1 季合計收受 3,870 件申訴案件及 1,465 件申請評議案件；其中保險業計有 2,508 件(64.80%)申訴案件及 1,189 件(81.16%)申請評議案件；銀行業計有 1,125 件(29.07%)申訴案件及 235 件(16.04%)申請評議案件；證券期貨業計有 175 件(4.52%)申訴案件及 36 件(2.46%)申請評議案件；電子支付業計有 20 件(0.52%)申訴案件及 4 件(0.27%)申請評議案件；其他計有 42 件(1.09%)申訴案件及 1 件(0.07%)申請評議案件。



評議中心 115 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		1,125	235
保險業	壽險	1,716	920
	產險	744	260
	保險輔助人	48	9
證期業		175	36
電子支付業		20	4
其他		42	1
合計		3,870	1,465

115 年第 1 季申訴暨評議案件比率(依行業別)：



就爭議類型觀之，115 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		信用卡消費爭議	22%
壽險業	理賠類	必要性醫療	25%
	非理賠類	業務招攬爭議	29%
產險業	理賠類	理賠金額認定	29%
	非理賠類	續保爭議	28%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	34%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	50%

各金融業別 115 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