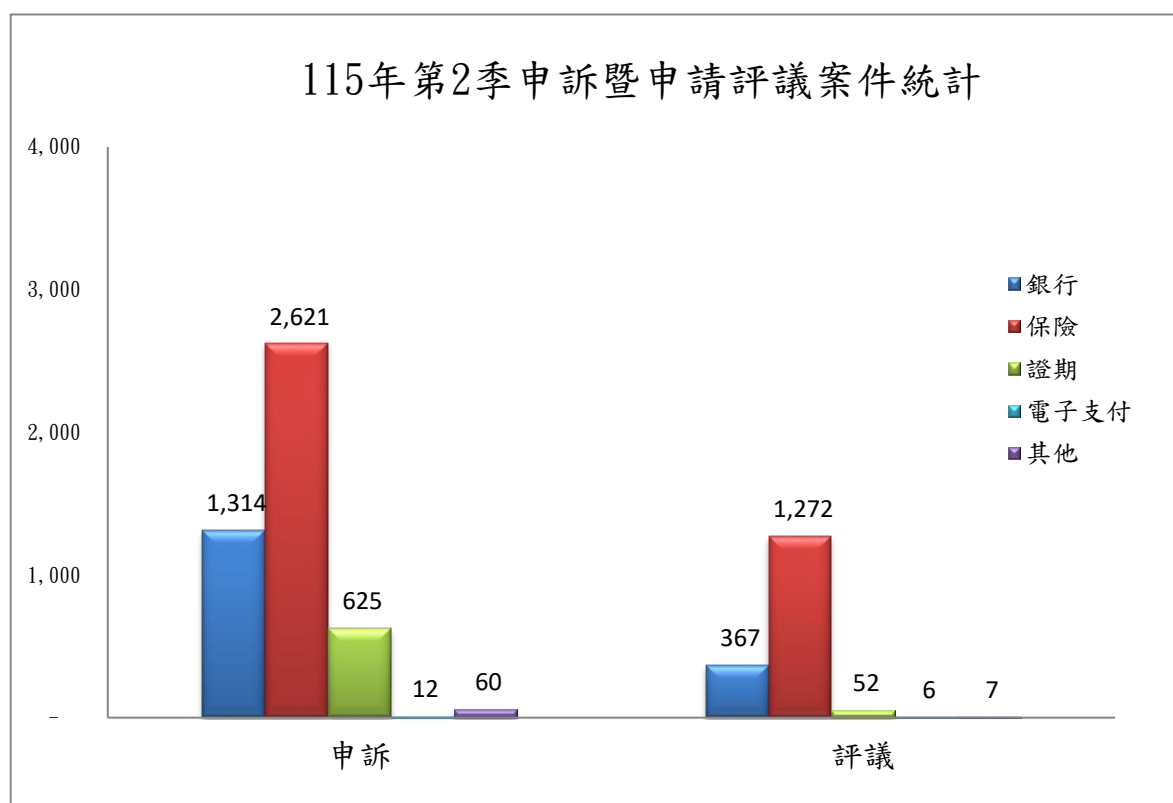


財團法人金融消費評議中心申訴暨申請評議案件統計資料

115 年第 2 季(115 年 4 月 1 日至 115 年 6 月 30 日)

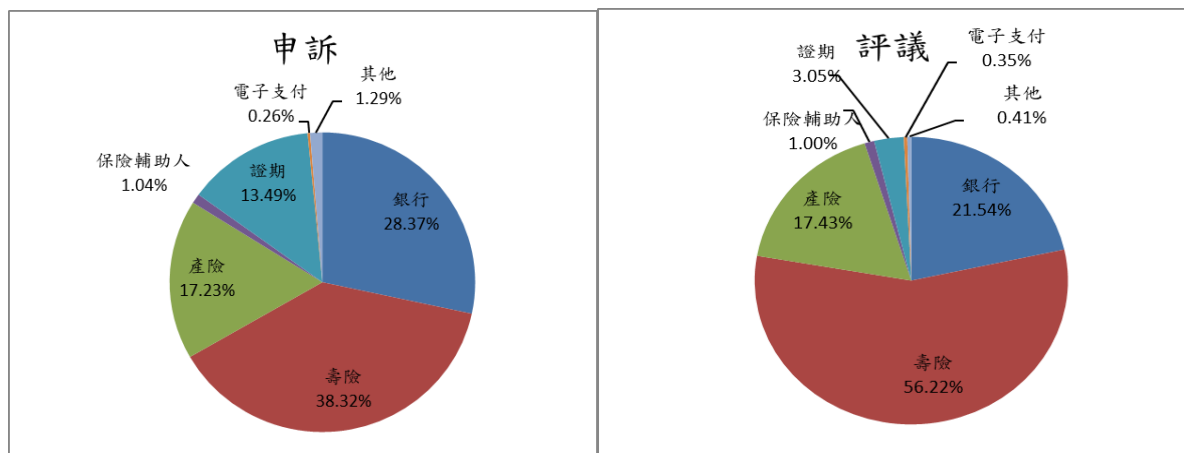
評議中心 115 年第 2 季合計收受 4,632 件申訴案件及 1,704 件申請評議案件；其中保險業計有 2,621 件(56.59%)申訴案件及 1,272 件(74.65%)申請評議案件；銀行業計有 1,314 件(28.37%)申訴案件及 367 件(21.54%)申請評議案件；證券期貨業計有 625 件(13.49%)申訴案件及 52 件(3.05%)申請評議案件；電子支付業計有 12 件(0.26%)申訴案件及 6 件(0.35%)申請評議案件；其他計有 60 件(1.29%)申訴案件及 7 件(0.41%)申請評議案件。



評議中心 115 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		1, 314		367	
保險業	壽險	1, 775	2, 621	958	1, 272
	產險	798		297	
	保險輔助人	48		17	
證券期貨業		625		52	
電子支付業		12		6	
其他		60		7	
合計		4, 632		1, 704	

115 年第 2 季申訴暨評議案件比率(依行業別)：



就爭議類型觀之，115 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		信用卡消費爭議	31%
壽險業	理賠類	必要性醫療	22%
	非理賠類	業務招攬爭議	30%
產險業	理賠類	理賠金額認定	28%
	非理賠類	續保爭議	22%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	54%
證券期貨業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	74%
電子支付業		使用問題	44%
其他		解約爭議	66%

各金融業別 115 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。

證券期貨業主要為「受託買賣集中市場有價證券交易糾紛」。

電子支付業主要為「使用問題」。

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