



騰達保經
TENGDA INSURANCE BROKERS

113年度評議中心第一季爭議暨申 訴案件說明

法務室

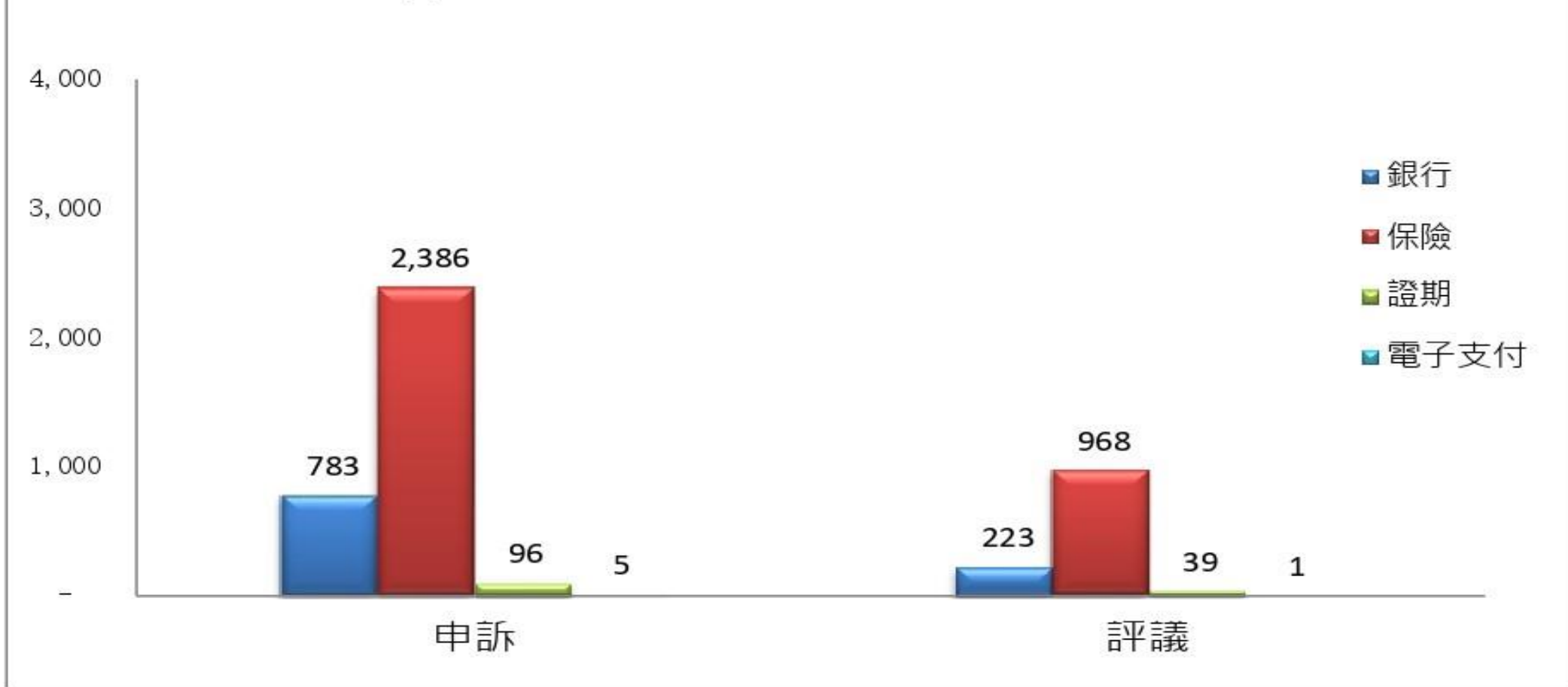


綱要

一.113年度評議中心第一季爭議 暨申訴案件



113年第1季申訴暨申請評議案件統





評議中心 113 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		783		223	
保險業	壽險	1,533	2,386	638	968
	產險	795		311	
	保險輔助人	58		19	
證期業		96		39	
電子支付業		5		1	
合計		3,270		1,231	

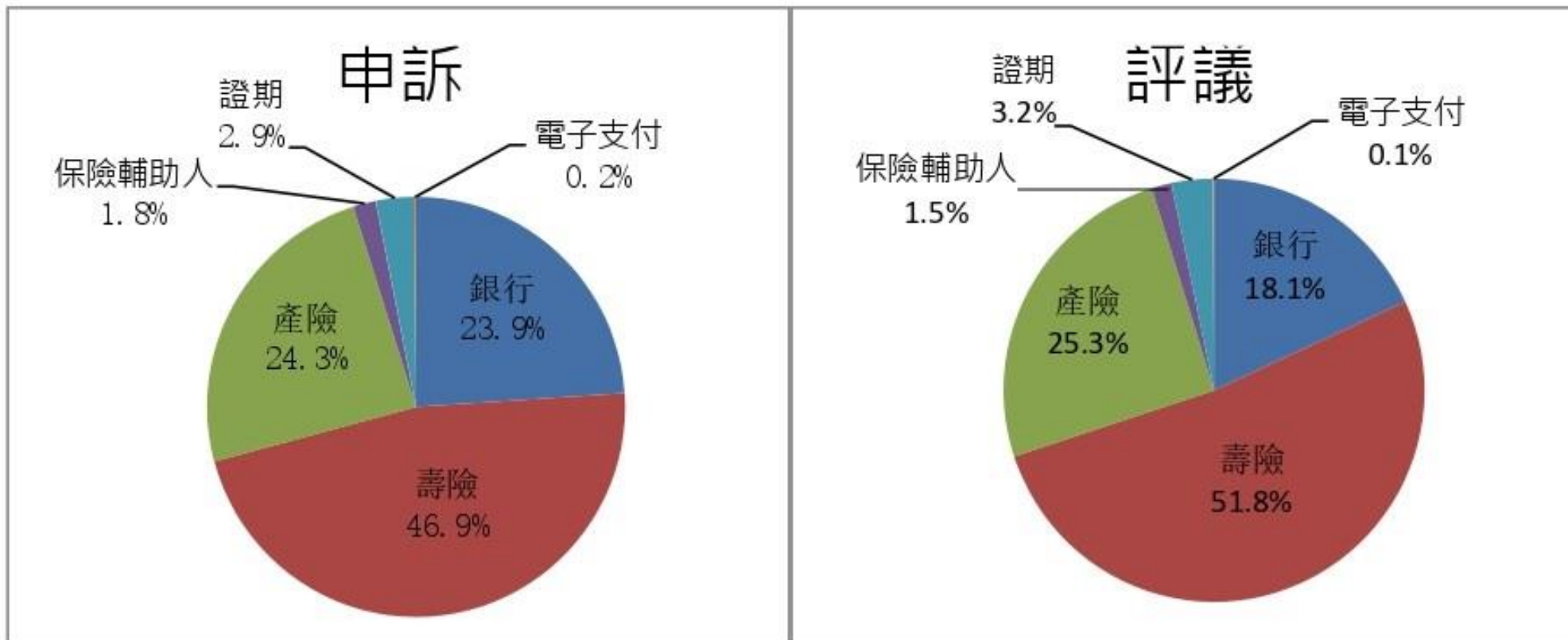
就爭議類型觀之，113 年第 1 季申訴暨評議最常見爭議類型排列如

下表(依行業別) :

行業別		爭議類型	比率
銀行業		信用卡消費款代償、結清或爭議款爭議	35%
壽險業	理賠類	理賠金額認定	18%
	非理賠類	業務招攬爭議	29%
產險業	理賠類	理賠金額認定	25%
	非理賠類	續保爭議	33%
保險輔助人	非理賠類	業務招攬爭議	64%
證期業		受託買賣集中市場有價證券交易糾紛	62%



113 年第1 季申訴暨評議案件比率(依行業別)：





人壽保險公司-非理賠申訴案件爭議類型統計表(2024.1.1~3.31)

排名	爭議類型	申訴件數	案件比率
1	業務招攬爭議	152	27.14%
2	拒保或加費承保爭議	83	14.82%
3	未遵循服務規範	58	10.36%
4	解約爭議	39	6.96%
5	保費之交付	35	6.25%
6	契約變更	34	6.07%
7	停效復效爭議	31	5.54%
8	年金/滿期金給付	29	5.18%
		
總計		560	100.00%



人壽保險公司-理賠申訴案件爭議類型統計表(2024.1.1~3.31)

排名	爭議類型	申訴件數	案件比率
1	理賠金額認定	167	17.16%
2	遲延給付	150	15.42%
3	必要性醫療	138	14.18%
4	事故發生原因認定	80	8.22%
5	承保範圍	79	8.12%
6	手術認定	77	7.91%
7	投保時已患疾病或在妊娠中	53	5.45%
8	失能或豁免保費體況認定	38	3.91%
		
總計		973	100.00%



產物保險公司-非理賠申訴案件爭議類型統計表(2024.1.1~3.31)			
排名	爭議類型	申訴件數	案件比率
1	續保爭議	46	31.72%
2	拒絕承保、解除或終止契約	26	17.93%
3	未遵循服務規範	23	15.86%
4	理賠處理程序(含時效)	10	6.90%
5	未到期保費之返還	8	5.52%
6	業務招攬爭議	6	4.14%
		
總計		145	100.00%



排名	爭議類型	申訴件數	案件比率
1	理賠金額認定	179	27.54%
2	承保範圍	102	15.69%
3	事故發生原因認定	75	11.54%
4	遲延給付	62	9.54%
5	殘廢等級認定	51	7.85%
6	理賠文件、醫療單據認定	39	6.00%
7	必要性醫療	26	4.00%
8	條款解釋爭議	19	2.92%
		
總計		650	100.00%



保險輔助人-非理賠申訴案件爭議類型統計表(2024.1.1~3.31)

排名	爭議類型	申訴件數	案件比率
1	業務招攬爭議	33	58.93%
2	未遵循服務規範	8	14.29%
3	契約變更	4	7.14%
4	要保人非親簽	3	5.36%
5	解約爭議	2	3.57%
		
總計		56	100.00%



保險輔助人-理賠申訴案件爭議類型統計表(2024.1.1~3.31)

排名	爭議類型	申訴件數	案件比率
1	業務招攬爭議	1	50.00%
1	其他	1	50.00%
總計		2	100.00%