

# 財團法人金融消費評議中心

## 爭議類型統計表

業別:保險業-人壽保險公司-非理賠 收件方式:不區分 統計區間:2018/01/01~2018/12/31

| 爭議類型           | 申訴件數  | 評議件數 | 合計    | 案件比率    |
|----------------|-------|------|-------|---------|
| 費率爭議           | 19    | 6    | 25    | 1.19%   |
| 保費之交付          | 108   | 12   | 120   | 5.70%   |
| 挪用保費           | 9     | 6    | 15    | 0.71%   |
| 保費自動墊繳         | 29    | 1    | 30    | 1.43%   |
| 未到期保費之返還       | 17    | 2    | 19    | 0.90%   |
| 拒保或加費承保爭議      | 24    | 4    | 28    | 1.33%   |
| 違反告知義務         | 34    | 12   | 46    | 2.19%   |
| 違反適合度爭議        | 2     | 1    | 3     | 0.14%   |
| 未經被保險人同意       | 5     | 2    | 7     | 0.33%   |
| 未經法定代理人同意      | 3     | 1    | 4     | 0.19%   |
| 要保人/被保險人非親簽    | 48    | 39   | 87    | 4.13%   |
| 未收到保單或收據       | 3     | 2    | 5     | 0.24%   |
| 契約撤銷           | 46    | 1    | 47    | 2.23%   |
| 契約轉換           | 14    | 8    | 22    | 1.05%   |
| 契約變更           | 122   | 53   | 175   | 8.31%   |
| 通知義務(含危險增加或減少) | 2     | 0    | 2     | 0.10%   |
| 要保人或受益人變更      | 35    | 14   | 49    | 2.33%   |
| 複保險            | 3     | 0    | 3     | 0.14%   |
| 停效復效爭議         | 142   | 26   | 168   | 7.98%   |
| 解約爭議           | 96    | 21   | 117   | 5.56%   |
| 時效爭議           | 6     | 5    | 11    | 0.52%   |
| 續保爭議           | 47    | 15   | 62    | 2.95%   |
| 保單紅利           | 27    | 13   | 40    | 1.90%   |
| 保單借款           | 51    | 29   | 80    | 3.80%   |
| 年金/滿期金給付       | 64    | 19   | 83    | 3.94%   |
| 業務招攬爭議         | 409   | 201  | 610   | 28.98%  |
| 未遵循服務規範        | 142   | 31   | 173   | 8.22%   |
| 承保範圍           | 19    | 4    | 23    | 1.09%   |
| 其他             | 30    | 21   | 51    | 2.42%   |
| 總計：            | 1,556 | 549  | 2,105 | 100.00% |