

## 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:2019/01/01~2019/12/31

爭議類型	申訴件數	評議件數	合計	案件比率
費率爭議	29	8	37	1.24%
保費之交付	218	42	260	8.75%
挪用保費	21	14	35	1.18%
保費自動墊繳	52	7	59	1.98%
未到期保費之返還	17	2	19	0.64%
拒保或加費承保爭議	79	18	97	3.26%
違反告知義務	34	10	44	1.48%
違反適合度爭議	6	0	6	0.20%
未經被保險人同意	3	1	4	0.13%
未經法定代理人同意	3	0	3	0.10%
要保人/被保險人非親簽	63	50	113	3.80%
未收到保單或收據	27	3	30	1.01%
契約撤銷	56	2	58	1.95%
契約轉換	11	4	15	0.50%
契約變更	188	47	235	7.90%
通知義務(含危險增加或減少)	2	0	2	0.07%
要保人或受益人變更	35	10	45	1.51%
複保險	0	2	2	0.07%
停效復效爭議	264	42	306	10.29%
解約爭議	143	46	189	6.36%
時效爭議	1	3	4	0.13%
續保爭議	44	17	61	2.05%
保單紅利	20	17	37	1.24%
保單借款	83	24	107	3.60%
年金/滿期金給付	67	28	95	3.20%
業務招攬爭議	521	247	768	25.83%
未遵循服務規範	211	43	254	8.54%
承保範圍	17	9	26	0.87%
定價政策	0	1	1	0.03%
其他	45	16	61	2.05%
總計：	2260	713	2973	100%