

財團法人金融消費評議中心

爭議案件業別暨主要爭議類型分析表

一、101年1月1日~3月13日受理爭議案件總計件，依業別區分如下：

業別	件數	比率
銀行業	186	14.87%
保險業	1050	83.93%
證券期貨業	15	1.20%
總計	1251	100%

二、各業別主要爭議類型分析如下：

1. 銀行業

爭議類型	件數	案件比率
業務招攬爭議	85	45.70%
違反適合度爭議	27	14.52%
未遵循服務規範	17	9.14%
收費爭議	9	4.84%
契約非本人親簽爭議	8	4.30%
開戶或掛失或帳務處理爭議	7	3.76%
契約效力或條款解釋爭議	5	2.69%
合計	158	84.95%

2. 保險業

2.1 人壽保險

爭議類型—理賠	件數	案件比率
理賠金額認定	87	25.14%
承保範圍	32	9.25%
給付遲延	32	9.25%
事故發生原因認定	22	6.36%
手術認定	21	6.07%
條款解釋爭議	18	5.20%
殘廢等級認定	17	4.91%
違反告知義務	16	4.62%
醫療單據認定	16	4.62%
因果關係認定	16	4.62%
合計	277	80.05%

爭議類型—非理賠	件數	案件比率
----------	----	------

招攬糾紛	148	33.33%
未遵循服務規範	39	8.78%
停效復效爭議	37	8.33%
解約爭議	31	6.98%
要保人非親簽	25	5.63%
契約撤銷	18	4.05%
契約變更	15	3.38%
保單借款	15	3.38%
未經被保險人同意	15	3.38%
保費之交付	12	2.70%
合計	355	79.94%

2.2產物保險

爭議類型—理賠	件數	案件比率
理賠金額認定	45	23.08%
殘廢等級認定	26	13.33%
給付遲延	24	12.31%
事故發生原因認定	20	10.31%
承保範圍	15	7.73%
汽車交通事故認定	14	7.22%
因果關係認定	13	6.70%
醫療單據認定	10	5.15%
加害人賠償金額之扣除與歸墊	5	2.58%
不保事項(除外責任)	4	2.06%
合計	176	90.47%

爭議類型—非理賠	件數	案件比率
未遵循服務規範	9	25.00%
續保爭議	9	25.00%
未到期保費之返還	4	11.11%
拒絕承保、解除或終止契約	2	5.41%
招攬糾紛	2	5.41%
保單效力	2	5.41%
合計	28	77.33%