

102 年第 4 季申訴暨評議案件統計說明

一、 爭議案件件數統計

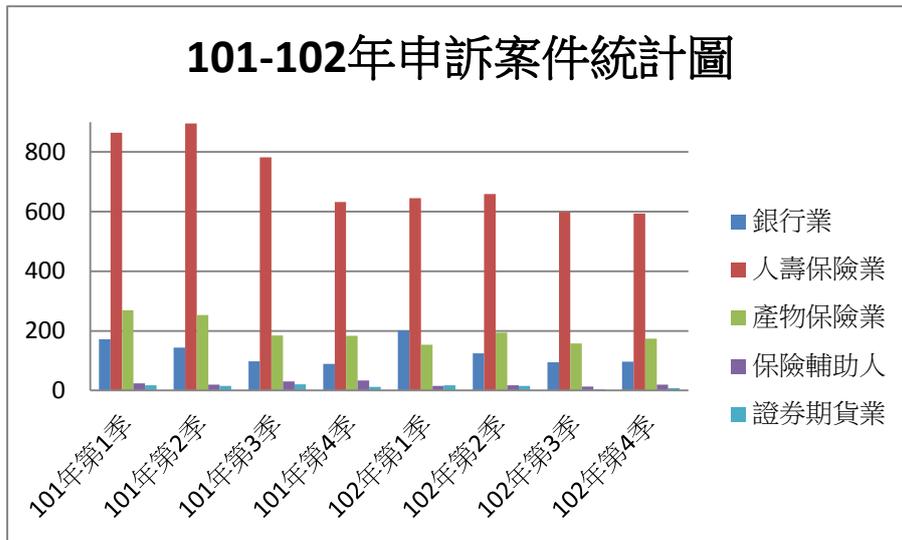
表一

業別	101年 第1季	101年 第2季	101年 第3季	101年 第4季	102年 第1季	102年 第2季	102年 第3季	102年 第4季
銀行業	172	144	98	89	202	125	95	97
人壽保險業	864	895	782	632	644	659	599	594
產物保險業	269	253	185	183	153	194	158	174
保險輔助人	24	20	30	34	15	17	13	20
證券期貨業	17	15	21	12	18	15	4	8
總計	1346	1327	1116	950	1032	1010	869	893

表二

業別	101年 下半年	102年 上半年	102年 下半年	同期變 化量 (與101 年下半 年比 較)	半年變 化量 (與102 年上半 年比 較)
銀行業	187	327	192	增加3%	減少41%
人壽保險業	1414	1303	1193	減少16%	減少8%
產物保險業	368	347	332	減少10%	減少4%
保險輔助人	64	32	33	-	-
證券期貨業	33	33	12	-	-
總計	2066	2042	1762	減少15%	減少14%

圖一



表三

101-102年申請評議案件統計表

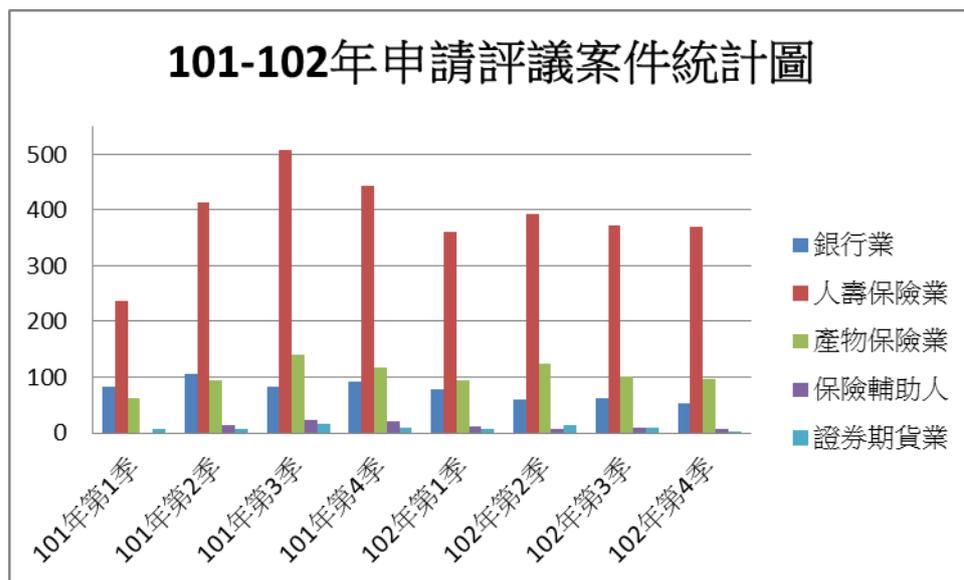
業別	101年第1季	101年第2季	101年第3季	101年第4季	102年第1季	102年第2季	102年第3季	102年第4季
銀行業	82	105	82	92	77	60	62	54
人壽保險業	237	414	509	444	360	392	372	371
產物保險業	63	95	141	118	94	124	101	97
保險輔助人	9	13	22	21	11	6	9	8
證券期貨業	6	8	15	10	6	14	10	3
總計	397	635	769	685	548	596	554	533

表四

申請評議案件變化量

業別	101年下半年	102年上半年	102年下半年	同期變化量 (與101年下半年比較)	半年變化量 (與102年上半年比較)
銀行業	174	137	116	減少33%	減少15%
人壽保險業	953	752	743	減少22%	減少1%
產物保險業	259	218	198	減少24%	減少9%
保險輔助人	43	17	17	-	-
證券期貨業	25	20	13	-	-
總計	1454	1144	1087	減少25%	減少5%

圖二



表一為 101 年至 102 年每季申訴案件的統計件數(依照銀行業、人壽保險業、產物保險業、保險輔助人、證券期貨業分類)，並以圖一呈現增減趨勢。另以 101 年下、102 年上、下半年案件總件數作增減比例比較(如表二)(保險輔助人與證券期貨業因件數過少不予以比較)，整體而言，102 年的申訴件數呈現隨季下降的趨勢，就 102 上半年與 102 年下半年度相比，銀行業的申訴件數有明顯減少的趨勢。相較於 101 年，102 年人壽保險公司的申訴件數趨於穩定。

表三為 101 年至 102 年每季申請評議案件的統計件數，並以圖二呈現增減趨勢。另以 101 年下、102 年上、下半年案件總件數作增減比例比較(如表四)，各產業申請評議案件件數皆呈現減少的趨勢，申請評議案件減少主要因為：本中

心成立迄今一年多，就上述爭議類型逐漸予以類型化，因此，

金融服務業於受理相關類型爭議之申訴時，多願與金融消費

者和解或達成共識。

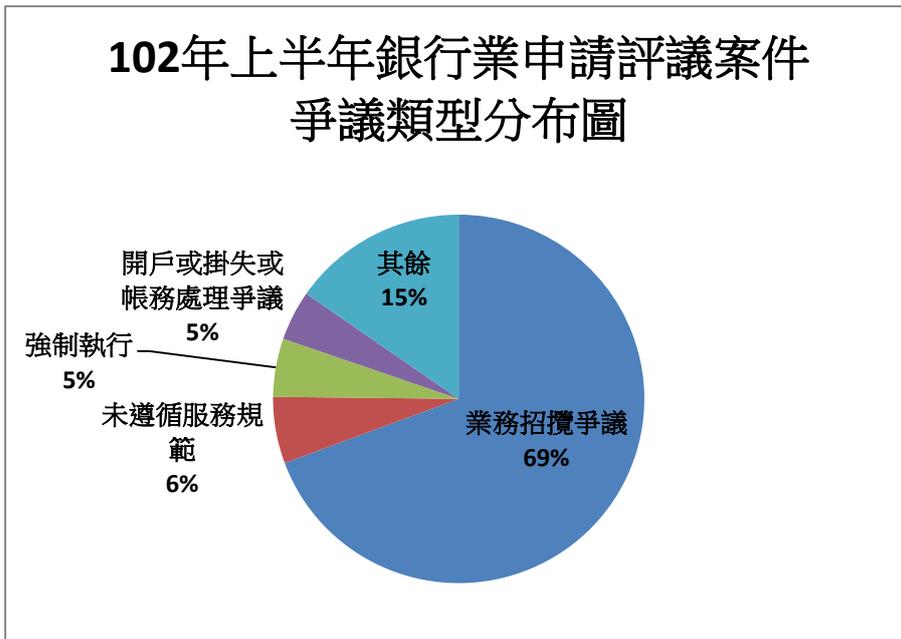
二、 爭議類型統計

(一) 銀行業

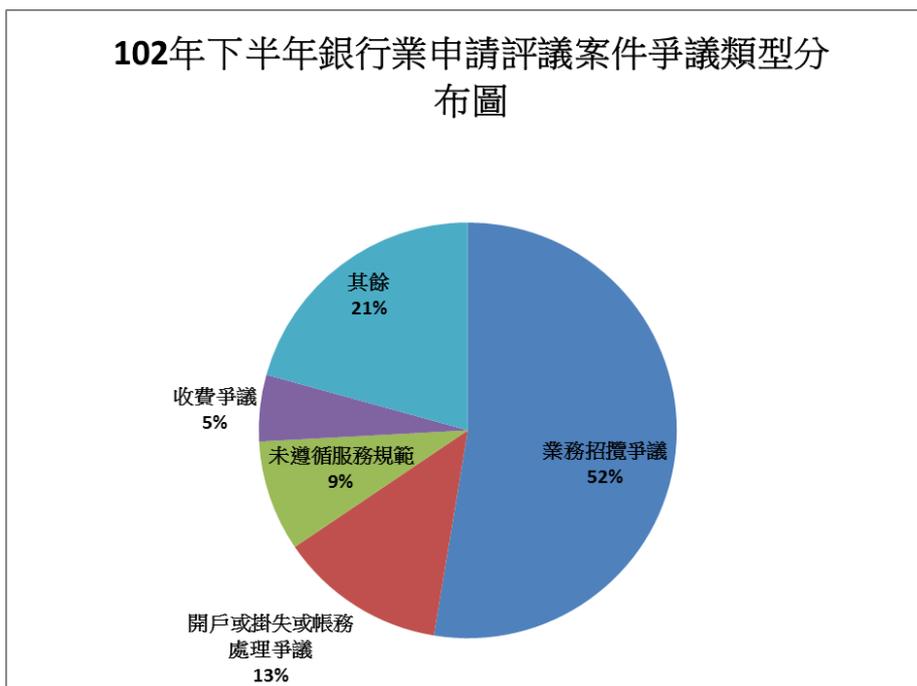
表五

銀行業 爭議類型	申請評議案件	
	102上半年	102下半年
違反法令爭議	0	1
契約效力或條款解釋爭議	2	5
業務招攬爭議	95	61
違反告知義務爭議	0	0
違反適合度爭議	0	0
契約非本人親簽爭議	2	1
不同意大額存款	0	0
不同意開戶	0	0
開戶或掛失或帳務處理爭議	6	15
被冒領存(提)款爭議	1	1
收費爭議	3	6
退票或票據爭議	2	0
保證人爭議	2	1
代償或結清爭議	2	1
清償證明或塗銷抵押權爭議	2	6
聯徵資料登載爭議	0	1
洩露個人資料爭議	2	3
未遵循服務規範	8	10
強制執行	7	2
其他	3	2

圖三



圖四

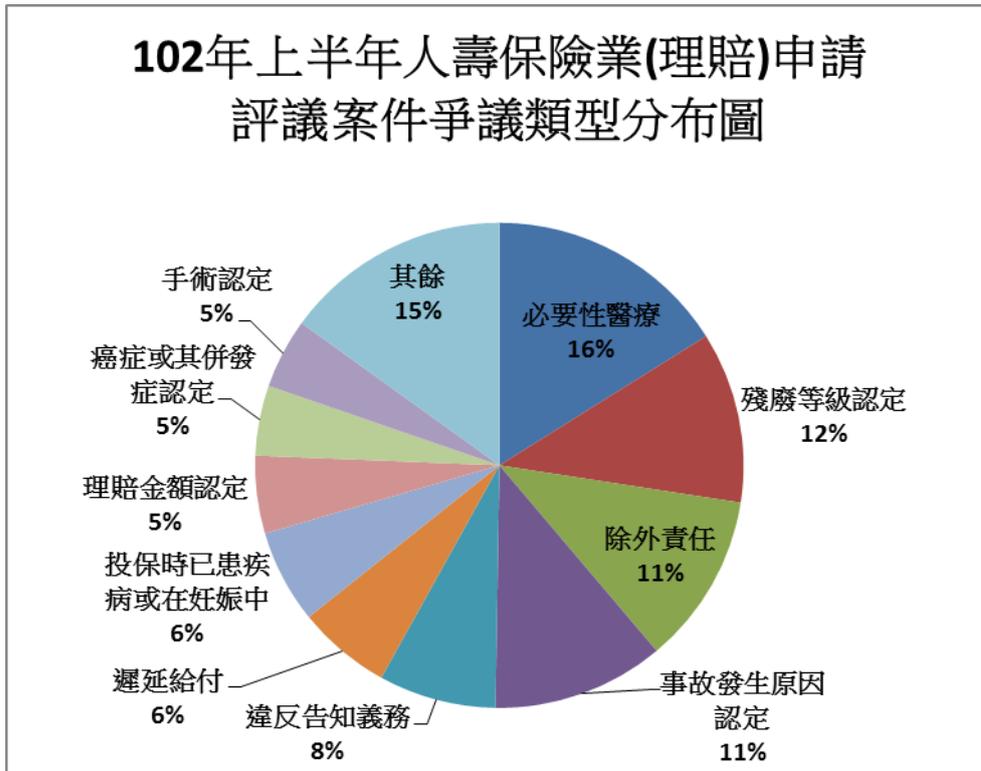


(二)人壽保險公司-理賠

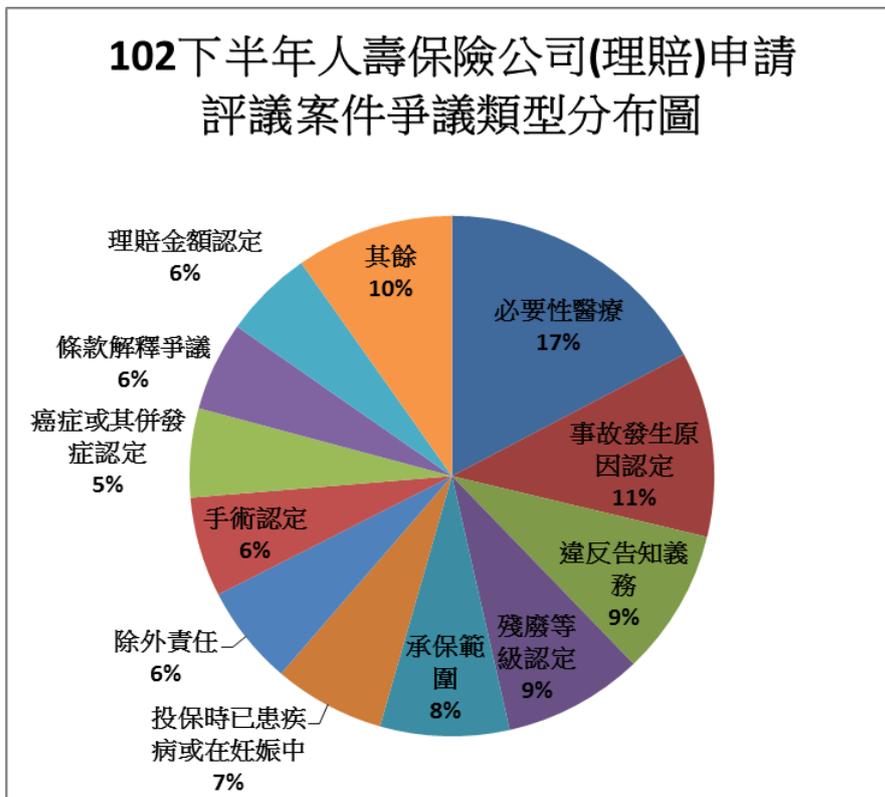
表六

人壽保險公司-理賠 爭議類型	評議件數	
	102上半年	102下半年
投保時已患疾病或在妊娠中	28	31
違反告知義務	34	41
除外責任	39	28
必要性醫療	79	78
醫療單據認定	4	0
等待期間發生或確診之疾病認定	1	2
停效期間事故認定	3	7
失能或豁免保費體況認定	8	6
殘廢等級認定	47	40
癌症或其併發症認定	19	25
手術認定	13	28
時效爭議	1	3
複保險	0	0
事故發生原因認定	44	52
因果關係認定	3	4
遲延給付	17	9
條款解釋爭議	17	25
契約效力爭議	9	6
理賠金額認定	22	25
承保範圍	26	36
其他	8	7

圖五



圖六

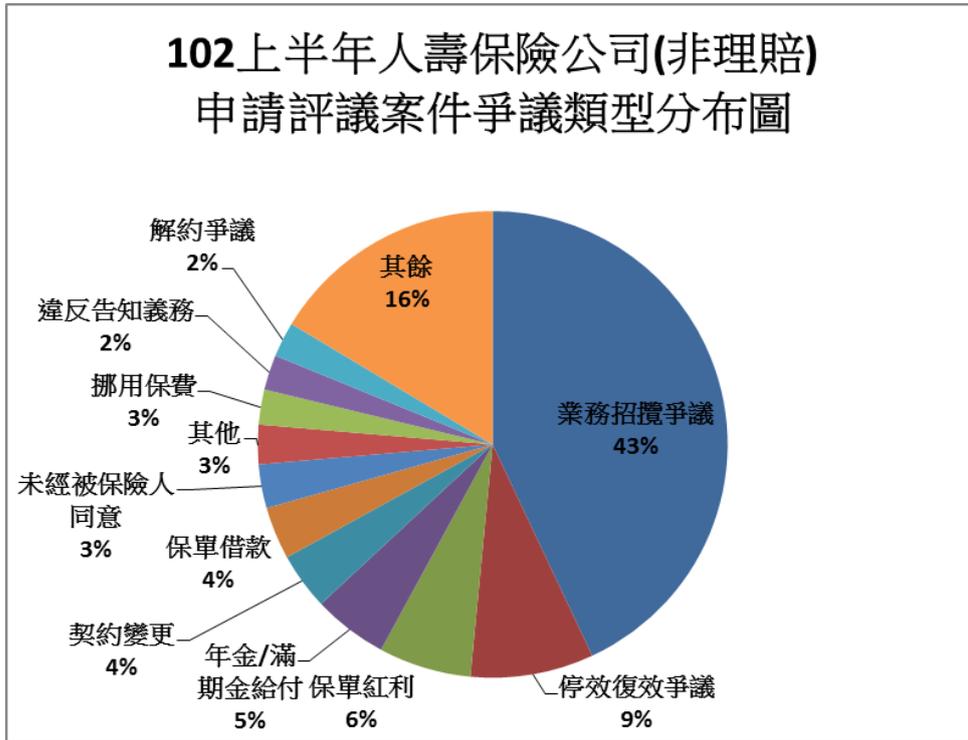


(三)人壽保險公司-非理賠

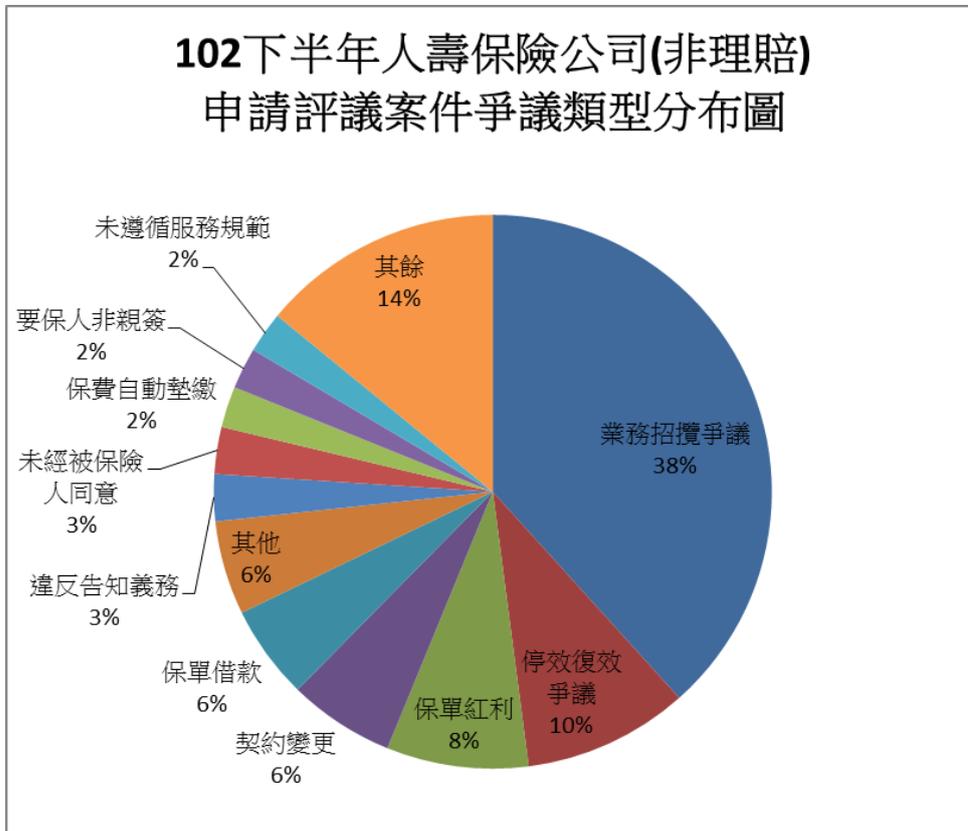
表七

人壽保險公司-非理賠 爭議類型	評議件數	
	102上半年	102下半年
費率爭議	3	3
保費之交付	4	6
挪用保費	8	2
保費自動墊繳	7	7
未到期保費之返還	1	5
拒保或加費承保爭議	4	0
違反告知義務	8	7
違反適合度爭議	1	2
未經被保險人同意	10	8
未經法定代理人同意	1	1
要保人非親簽	7	7
未收到保單或收據	0	0
契約撤銷	0	2
契約轉換	6	0
契約變更	13	18
通知義務(含危險增加或減少)	0	0
要保人或受益人變更	5	4
複保險	0	0
停效復效爭議	28	28
解約爭議	8	2
時效爭議	0	0
續保爭議	5	5
保單紅利	21	24
保單借款	12	15
年金/滿期金給付	17	6
業務招攬爭議	142	112
未遵循服務規範	6	7
承保範圍	4	2
其他	9	16

圖七



圖八

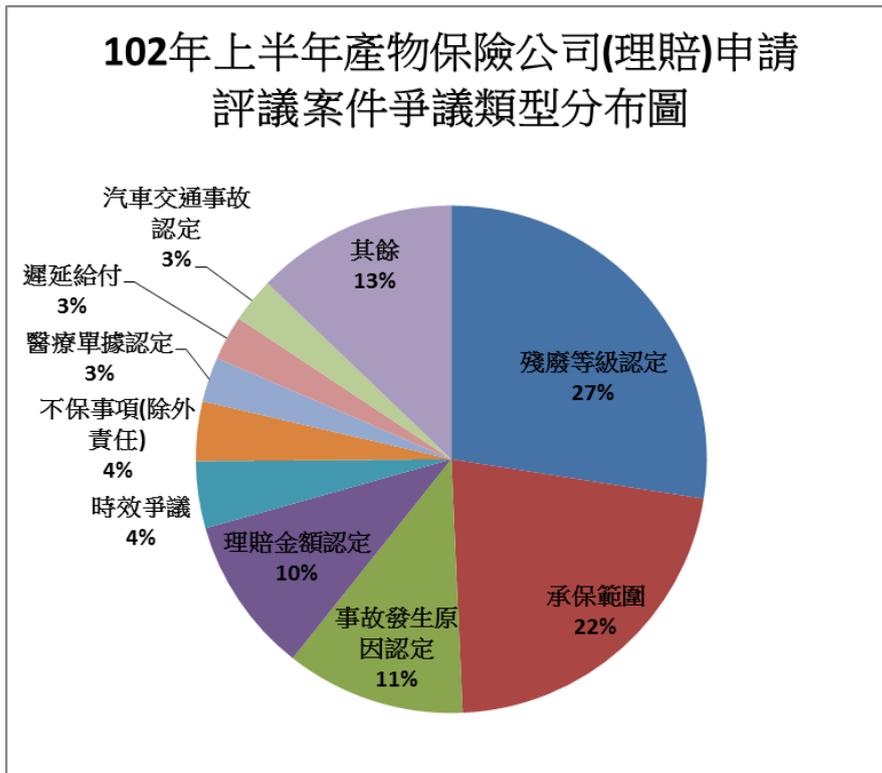


(四)產物保險公司

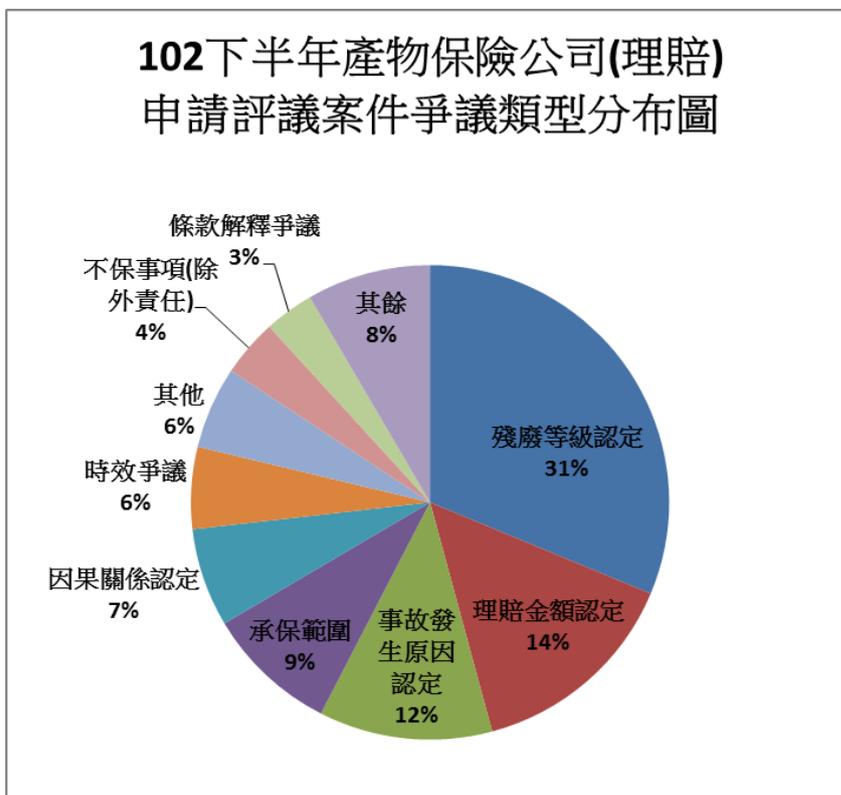
表八

產物保險公司-理賠	評議件數	
	102上半年	102下半年
爭議類型		
投保時已患疾病或在妊娠中	0	0
違反告知義務	2	1
不保事項(除外責任)	7	7
必要性醫療	1	3
醫療單據認定	6	1
殘廢等級認定	58	56
事故發生原因認定	24	21
因果關係認定	5	12
複保險	0	0
汽車交通事故認定	6	3
時效爭議	10	10
追償事項	2	3
加害人賠償金額之扣除與歸墊	5	1
遲延給付	6	2
契約效力爭議	2	1
條款解釋爭議	5	6
理賠金額認定	21	26
承保範圍	47	16
其他	4	10

圖九



圖十



三、 較常見爭議類型說明

(一)銀行業

1. 業務招攬爭議：

此類型爭議佔大宗之原因在於國內銀行多為金控公司轄下子公司，金融消費者得於銀行內「一次購足」金融商品，諸如連動債、基金、雙元貨幣…等。是以，本中心受理銀行類之申請評議案件以業務招攬爭議居多，且由上開統計資料可知，該〈申請評議案件〉爭議類型並無明顯件數增減情形。其中，自 101 年 1 月 2 日成立以來，在業務招攬部分產生爭議之商品前三名分別為連動債、基金及投資型保單。

2. 未遵循服務規範爭議：

理專未有相關法定證照、未定期寄送對帳單、廣告文宣不實且未揭露風險。

3. 強制執行：

此類型爭議常見於金融消費者與銀行間之原有契約（如房屋貸款契約、個人信用貸款契約、保證人契約、信用卡契約…等）未依約履行還款，故銀行向法院聲請強制執行，取得法院核發之執行名義，進而向金融消費者強制執行財

產所致。經查，因銀行得向金融消費者強制執行其財產係因取得法院核發之執行名義，此與金保法所稱之金融消費爭議尚有不同，故本中心並無受理此類爭議之權限。倘若金融消費者對強制執行之程序及內容有所抗辯，應循司法救濟途徑解決。

4. 開戶或掛失或帳務處理爭議

開戶爭議部分常見於金融消費者未同意(或未勾選)「共同行銷條款」(客戶留執聯)，惟銀行卻提出有勾選同意共同行銷欄位之開戶文件，以致產生爭議。掛失爭議部分則為存摺掛失、存單掛失及印鑑掛失等辦理掛失之文件，金融消費者主張非本人勾選，故因此產生爭議。帳務處理爭議部分常見情形為金融消費者主張存入金額與實際交付予銀行之金額不符，並同時爭執存款憑證(存款單)非本人所親自填寫而係由銀行行員代為填寫，故此產生爭議。

(二) 人壽保險公司(理賠)

1. 必要性醫療：

目前司法實務見解就必要性醫療【如住院必要性、醫療用藥必要性】等並無統一見解，是以，易造成金融消費者與保險公司間之爭議。

2. 殘廢等級認定及理賠金額認定爭議：

金融消費者與保險公司間就殘廢等級認定及理賠金額認定產生爭議，常見具體類型又可分為兩種：其一為被保險人現今體況是否符合保險契約所定之殘廢程度；其二為被保險人之殘廢程度是否有加重之情形。

3. 除外責任：

按所謂除外責任，係保險公司承保責任之限制或修正，或為維護公序良俗，或因發生率難於預估，而對於若干項目預先聲明不負給付保險金的責任，藉以限制保險公司所能提供之承保範圍，並減少全體要保人保險費之負擔。基此，保險公司得因上述目的，於保單條款內列舉約定除外責任事項。常見除外責任爭議類型有酒駕、懷孕等。

4. 違反告知義務爭議：

此類爭議主要發生金融消費者，於訂立保險契約時，未就保險公司之書面詢問事項據實說明，嗣後保險公司以該不實說明足以影響其危險評估，而依保險法第 64 條解除契約之情形。

5. 事故發生原因認定爭議：

此類爭議常見於「意外」或「非意外」，此涉及舉證責

任分配問題。

(三) 人壽保險公司(非理賠)

1. 業務招攬爭議：

常見於投資型保單之產品屬性告知、風險告知、費用告知等。

2. 停效復效爭議：

此類爭議在於「逾期繳費通知書」或是「催告」是否合法送達要保人。

3. 保單紅利爭議：

此類爭議之產生大多係因近年來利率下降，造成保單紅利之計算基礎下降之故。

(四) 產物保險公司(理賠)

1. 殘廢等級認定及理賠金額認定爭議：

金融消費者與保險公司間就殘廢等級認定及理賠金額認定產生爭議，常見爭議類型有二：其一為被保險人現今體況是否符合保險契約所定之殘廢程度；其二為被保險人之殘廢程度是否有加重之情形。

2. 承保範圍

此類型爭議常見情形有：保前疾病非屬承保範圍之約

定，故何種疾病屬於保前疾病即常發生認定爭議、門診手術是否屬於保險契約所約定之手術、日間住院是否屬於保險契約所約定之住院…等。

3. 事故發生原因認定爭議：

此類爭議常見於「意外」或「非意外」，此涉及舉證責任分配問題。

四、調處結果

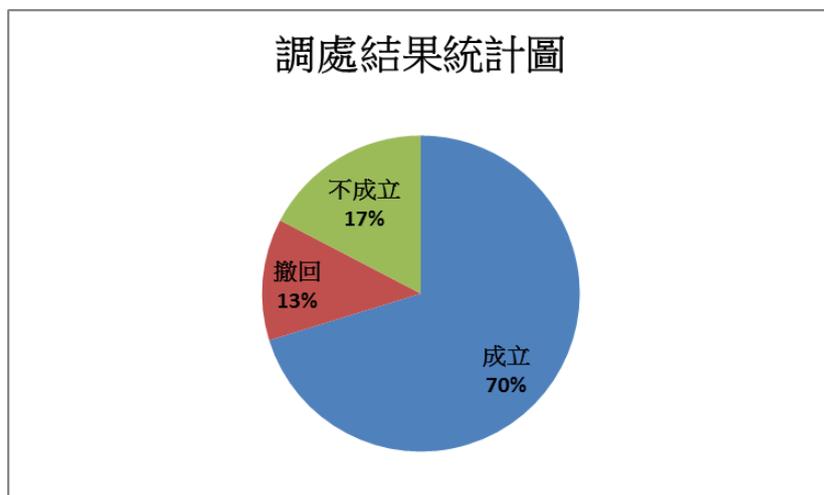
依金融消費者保護法之規定，本中心得對申請評議案件試行調處，因而於 102 年 3 月 1 日成立調處組，其工作著重於消弭金融消費者與金融服務業者之間的誤解與糾紛，成立半年以來已有顯著成效，經由調處人員講解法規、釐清疑義、法律關係與達成和解之可行方向，供當事人雙方參考。若當事人雙方就爭議達成自主性和解協議時，即為調處成立，除載明於調處筆錄外，並製作調處書寄給當事人雙方。若當事人雙方無法調處成立者則續行評議程序。此外，另有部分雙方無法調處成立之案件，經調處人員說明相關契約條款或法律規定後，申請人同意撤回。

如表九與圖十一所示，102 年第 4 季申請評議案件共有 225 件試行調處，其中調處成立 158 件，不成立 39 件，經調處後撤回 28 件，調處成立比率達 70%（統計截止日期為 103 年 2 月 17 日）。

表九

調處結果	件數
成立	158
撤回	28
不成立	39
總計	225

圖十一



五、滿意度調查結果

另外，針對至本中心現場調處的申請人(含代理人)與相對人(金融服務業業者)進行調處程序滿意度調查，102 年 10-12 月間共發出 367 份問卷，回收有效問卷為 352 份，滿意度調查結果如表十所示，

平均而言，10-12月當事人對於調處程序感到滿意與極滿意的比例總和達99%。

表十

財團法人金融消費評議中心 102年度評議案件之調處程序滿意度調查統計							
		極滿意	滿意	不滿意	無意見	其他意見	備註
10 月 份	調處人員對於事案之說明是否清楚易懂	82	28	1	1	4	發出問卷121份 回收有效問卷112份
	調處人員對於調處或評議相關法令及程序解說是否清楚易懂	82	27	1	2		
	調處人員調處態度是否懇切有禮	95	16	1	0		
	調處人員是否賦予當事人充分陳述意見之機會	86	25	1	0		
	對於當事人相關權利告諭(例如時效問題)是否充分	78	31	1	2		
	小計	423 (75.5%)	127 (22.7%)	5 (0.9%)	5 (0.9%)	4	
11 月 份		極滿意	滿意	不滿意	無意見	其他意見	備註
	調處人員對於事案之說明是否清楚易懂	89	31	0	0	2	發出問卷120份 回收有效問卷120份(其中一份有一選項未勾選)
	調處人員對於調處或評議相關法令及程序解說是否清楚易懂	84	36	0	0		
	調處人員調處態度是否懇切有禮	96	23	0	0		
	調處人員是否賦予當事人充分陳述意見之機會	93	27	0	0		
	對於當事人相關權利告諭(例如時效問題)是否充分	88	31	0	1		
小計	450 (75.1%)	148 (24.7%)	0 (0%)	1 (0.2%)	2		
12 月 份		極滿意	滿意	不滿意	無意見	其他意見	備註
	調處人員對於事案之說明是否清楚易懂	84	35	0	1	4	發出問卷126份 回收有效問卷120份
	調處人員對於調處或評議相關法令及程序解說是否清楚易懂	83	36	0	1		
	調處人員調處態度是否懇切有禮	92	27	0	1		
	調處人員是否賦予當事人充分陳述意見之機會	88	30	0	2		
	對於當事人相關權利告諭(例如時效問題)是否充分	79	39	0	2		
小計	426 (71%)	167 (28%)	0 (0%)	7 (1%)	4		
總計		3561 (71.32%)	1380 (27.64%)	5 (0.1%)	47 (0.94%)	23	