

「保險理賠申訴調處業務辦理成果感恩會」

致 詞 稿

賴董事長、行政院消保處劉處長、戴理事長、許理事長、林董事長、申訴調處委員會各位委員、產壽險公會、評議中心同仁及業界先進，大家好：

很高興來參加本次由保發中心舉辦之「保險理賠申訴調處業務辦理成果感恩會」，首先對於保發中心保險申訴調處委員會於 91 年 1 月開始至 100 年 12 底的 10 年期間裡，辦理保險理賠申訴業務之處理、協助保險知識教育宣導、提供保險理賠諮詢服務等工作，對於消費者權益之維護不遺餘力，由衷表示感謝！

保發中心於 90 年間受當時主管機關財政部指示，提具「保險申訴調處制度改善方案」，財政部並於 91 年同意保發中心成立「保險申訴調處委員會」，接辦保險理賠申訴案件，由委員會廣納專家學者，秉持公正、客觀及專業之立場，為消費者調解紛爭，確保保戶權益。保發中心處理理賠申訴案件 10 年期間，計受理 15,559 件理賠申訴案件，提供消費者於司法途徑解決爭議外，另一公平、客觀之調處機制，避免涉訟冗長程序緩不濟急，各位調處委員對於維護投保大眾合理權益、減少爭訟、有效節省司法資源，實功不可沒。

金融消費者保護法於 100 年 12 月 30 日施行，財團法人金融消費評議中心並於 101 年 1 月 2 日設立，自今年度起，有關金融消費爭議事件之評議，將依金保法規定，交由評議中心處理，我國之金融消費者保護邁向下一個全新的里程，保發中心「保險申訴調處委員會」業完成其階段性任務。今

天我要利用這個場合特別感謝保險申訴調處委員會的各位調處委員及保發中心處理理賠申訴業務的所有同仁們，並要向各位調處委員表達最深的敬意。感謝你們為保戶們主張權益付出的努力與貢獻，幫助我國保險業提升形象。

最後，謹祝各位身體健康、萬事如意，本次活動圓滿成功，謝謝各位。