

## 申請保險理賠後，保險公司遲遲不付款該怎麼辦？原來還可以請求10%遲延利息嗎？

文:王綱（認證法律人）· 損害賠償·保險· 2025-12-05

### 案例

A發生車禍、車輛受損，修復後按照保險公司規定備妥理賠申請書、行照及駕照影本、修車估價單及發票等文件，向保險公司提出車體險理賠申請。沒想到保險公司收到理賠申請後拖了1個多月都還沒有給付保險金，A該如何保障自己的權益呢？

### 本文

#### 一、保險理賠爭議可透過申請評議或民事訴訟處理

##### （一）向業者提出申訴與後續申請評議

當發生保險理賠爭議時，民眾除了直接向法院提起民事訴訟外，也可以選擇依照金融消費者保護法的規定，先向業者提出申訴。如果民眾對於業者的處理結果不滿意，或業者沒有在收受申訴30日內處理，就可以免費用書面向「財團法人金融消費評議中心（以下簡稱評議中心）」申請評議<sup>[1]</sup>。

收到評議申請後，評議中心可以先進行調處，當調處不成立或當事人任何一方不同意進行調處時，再續行評議程序<sup>[2]</sup>，並將最終決定作成評議書。評議結果原則上只會在雙方都接受的情況下才成立，若有一方不接受，評議結果對雙方是沒有拘束力的；另外法律也有規定在保險業者事前同意的情形下，對於一定金額以下的評議結果應予接受（關於金額標準，可見評議中心的「一定額度公告」），使得評議結果對於業者產生實質的拘束力<sup>[3]</sup>。

關於金融消費評議制度的更詳細介紹，可參考法律百科文章：《遇到金融消費爭議怎麼辦？金融消費者評議中心都會受理嗎？》。

##### （二）向保險公司提出民事訴訟

當然，民眾如果不想要申請評議，或有申請評議但對於評議結果不服，仍可以另外提出民事訴訟，只是要留意應在2年的消滅時效內提出，以免保險公司主張時效抗辯拒賠<sup>[4]</sup>。

#### 二、保險公司若未按時理賠，民眾可請求10%遲延利息

依照保險法的規定，當要保人或被保險人「交齊」證明文件後，保險公司至遲應在15日內給付保險金，如果保險公司因為可歸責於自己的事由而遲延給付，則必須按照遲延日數給付年息10%的利息<sup>[5]</sup>。而且，一般認為此項規定是強制規定<sup>[6]</sup>，保險業者除非是要作更有利於被保險人的調整，否則不能透過契約加以變更<sup>[7]</sup>，例如不能用契約延長到30日。但要注意的是，保險公司要給付遲延利息的前提，必須是要保人或被保險人已經「交齊」證明文件，且保險公司沒有按時給付是因為自己的問題，而不是因為要保人或被保險人繳交的文件有誤或有短少所致。

因此，民眾如果遇到保險理賠爭議時，縱使還在與保險公司磋商協調，建議仍要先備齊保險契約中約定的理賠申請文件，正式向保險公司提出理賠申請，這樣將來確認保險公司應負理賠責任時，才能夠及早起算10%的遲延利息。否則，保險公司事後就可能主張民眾尚未交齊證明文件，且自身不可歸責等理由，拒絕給付遲延利息，使得民眾喪失原可獲得的保障。

### 三、案例分析

A已按照保險公司規定備妥理賠申請書、行照及駕照影本、修車估價單及發票等文件，向保險公司提出車體險理賠申請，保險公司依照保險法第34條規定，至遲應該在收到文件15日內理賠。但保險公司卻沒有按時給付，此時A可以透過金融消費評議或民事訴訟等途徑，請求保險公司給付保險金，以及自保險公司收文後第16天開始到清償日為止，按照年息10%計算的遲延利息。

#### 註腳

[1] **金融消費者保護法第13條**第2項：「金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，金融服務業應於收受申訴之日起三十日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出申訴之金融消費者；金融消費者不接受處理結果者或金融服務業逾上述期限不為處理者，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起六十日內，向爭議處理機構申請評議；金融消費者向爭議處理機構提出申訴者，爭議處理機構之金融消費者服務部門應將該申訴移交金融服務業處理。」

**金融消費者保護法第24條**第1項：「金融消費者申請評議，應填具申請書，載明當事人名稱及基本資料、請求標的、事實、理由、相關文件或資料及申訴未獲妥適處理之情形。」

[2] **金融消費者保護法第23條**第2項：「金融消費者申請評議後，爭議處理機構得試行調處；當事人任一方不同意調處或經調處不成立者，爭議處理機構應續行評議。」

[3] **金融消費者保護法第29條**：「

I 當事人應於評議書所載期限內，以書面通知爭議處理機構，表明接受或拒絕評議決定之意思。評議經當事人雙方接受而成立。

II 金融服務業於事前以書面同意或於其商品、服務契約或其他文件中表明願意適用本法之爭議處理程序者，對於評議委員會所作其應向金融消費者給付每一筆金額或財產價值在一定額度以下之評議決定，應予接受；評議決定超過一定額度，而金融消費者表明願意縮減該金額或財產價值至一定額度者，亦同。

III 前項一定額度，由爭議處理機構擬訂，報請主管機關核定後公告之。」

[4] 保險法第65條：「由保險契約所生之權利，自得為請求之日起，經過二年不行使而消滅。有左列各款情形之一者，其期限之起算，依各該款之規定：

- 一、要保人或被保險人對於危險之說明，有隱匿、遺漏或不實者，自保險人知情之日起算。
- 二、危險發生後，利害關係人能證明其非因疏忽而不知情者，自其知情之日起算。
- 三、要保人或被保險人對於保險人之請求，係由於第三人之請求而生者，自要保人或被保險人受請求之日起算。」

[5] 保險法第34條：「

I 保險人應於要保人或被保險人交齊證明文件後，於約定期限內給付賠償金額。無約定期限者，應於接到通知後十五日內給付之。

II 保險人因可歸責於自己之事由致未在前項規定期限內為給付者，應給付遲延利息年利一分。」

[6] 臺灣臺北地方法院103年度保險字第40號民事判決：「保險人應於要保人或被保險人交齊證明文件後，於約定期限內給付賠償金額。無約定期限者，應於接到通知後15日內給付之。保險人因可歸責於自己之事由致未在前項規定期限內為給付者，應給付遲延利息年利1分。本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者，不在此限。保險契約之解釋，應探求契約當事人之真意，不得拘泥於所用之文字；如有疑義時，以作有利於被保險人之解釋為原則。傷害保險人於被保險人遭受意外傷害及其所致殘廢或死亡時，負給付保險金額之責。保險法第1條、第4條、第29條、第34條、第54條、第131條第1項分別定有明文。」

[7] 保險法第54條第1項：「本法之強制規定，不得以契約變更之。但有利於被保險人者，不在此限。」

延伸閱讀

黃蓮瑛、林芊（2023），《遇到金融消費爭議怎麼辦？金融消費者評議中心都會受理嗎？》。

標籤

► 保險， 理賠爭議， 金融消費者保護法， 金融消費評議中心， 遲延利息