

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年上半年

人壽保險業

理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	個人保險			團體傷害保險			合計	總申訴率
	申訴件數	契約總件數	申訴率	申訴件數	契約總人數	申訴率		
臺銀人壽保險(股)公司	4	1189391	0.03363065	0	569777	0.00000000	4	0.02273802
台灣人壽保險(股)公司	2	2955206	0.00676771	2	2381433	0.00839830	4	0.00749535
保誠人壽保險(股)公司	0	303460	0.00000000	0	482520	0.00000000	0	0.00000000
國泰人壽保險(股)公司	99	40811974	0.02425758	12	21774121	0.00551112	111	0.01773556
中國人壽保險(股)公司	58	6938103	0.08359633	4	5053699	0.00791499	62	0.05170198
南山人壽保險(股)公司	44	21471550	0.02049223	6	3854442	0.01556645	50	0.01974256
國華人壽保險(股)公司	41	5454347	0.07516940	6	2381951	0.02518943	47	0.05997730
新光人壽保險(股)公司	65	16326663	0.03981217	1	3679765	0.00271756	66	0.03298939
富邦人壽保險(股)公司	56	14664239	0.03818813	5	2679947	0.01865708	61	0.03517028
國寶人壽保險(股)公司	14	1475499	0.09488315	1	735225	0.01360127	15	0.06785107
三商美邦人壽(股)公司	81	10039624	0.08068031	1	706845	0.01414737	82	0.07630413
朝陽人壽保險(股)公司	3	283450	0.10583877	0	18410	0.00000000	3	0.09938382
幸福人壽保險(股)公司	1	358771	0.02787293	0	180118	0.00000000	1	0.01855669
遠雄人壽保險事業(股)公司	19	3009366	0.06313622	1	1431263	0.00698683	20	0.04503866
宏泰人壽保險(股)公司	4	1151370	0.03474122	1	86574	0.11550812	5	0.04038954
安聯人壽保險(股)公司	3	843111	0.03558250	0	7987	0.00000000	3	0.03524858
中華郵政(股)公司壽險處	5	2873552	0.01740006	0	0	0.00000000	5	0.01740006
第一金人壽保險(股)公司	0	35163	0.00000000	0	2214	0.00000000	0	0.00000000
合作金庫人壽保險(股)公司	0	56487	0.00000000	0	1946	0.00000000	0	0.00000000
大都會國際人壽保險(股)公司	9	997139	0.09025822	1	68492	0.14600245	10	0.09384111
保德信國際人壽保險(股)公司	4	890893	0.04489877	0	0	0.00000000	4	0.04489877
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	13	804898	0.16151114	2	417916	0.04785650	15	0.12266787
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	6	231308	0.25939440	0	0	0.00000000	6	0.25939440
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	3	462744	0.06483066	0	6842	0.00000000	3	0.06388606
國際紐約人壽保險(股)公司	1	901133	0.01109714	0	15962	0.00000000	1	0.01090399
全球人壽保險(股)公司	3	1296398	0.02314104	0	17883	0.00000000	3	0.02282616
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	1	311765	0.03207544	0	78929	0.00000000	1	0.02559547
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	0	35338	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	22836	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	3	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	539	136195781	0.03957538	43	46634261	0.00922068	582	0.03183284

1.依個人保險、團體保險，分別以契約總件數、契約總人數計算申訴率之基礎。

2.契約總件數：依指申訴率統計期間內，保險期間一年期(含)以上保險契約之期末有效契約件數，加上統計期間內保險期間不滿一年之新契約件數總和。

3.申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]\*10000。

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年上半年

產物保險業

理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	產物保險			傷害及健康保險						合計	總申訴率
	申訴件數	簽單總件數	申訴率	個人保險			團體保險				
				申訴件數	契約總件數	申訴率	申訴件數	契約總人數	申訴率		
台灣產物保險(股)公司	4	608813	0.06570161	2	197392	0.10132122	0	105720	0.00000000	6	0.06579488
兆豐產物保險(股)公司	8	398278	0.20086472	3	76998	0.38962050	0	90323	0.00000000	11	0.19448407
富邦產物保險(股)公司	23	2997018	0.07674294	8	1174657	0.06810498	2	1789697	0.01117507	33	0.05535638
蘇黎世產物保險(股)公司	2	456522	0.04380949	6	127022	0.47235911	8	390399	0.20491855	16	0.16428066
泰安產物保險(股)公司	19	894269	0.21246403	6	483419	0.12411593	0	226957	0.00000000	25	0.15579769
明台產物保險(股)公司	18	1078971	0.16682561	4	404680	0.09884353	1	1550347	0.00645016	23	0.07580756
美亞產物保險(股)公司	7	342026	0.20466280	0	118797	0.00000000	0	12884	0.00000000	7	0.14777066
第一產物保險(股)公司	14	644725	0.21714684	2	233360	0.08570449	1	202219	0.04945133	17	0.15736311
旺旺友聯產物保險(股)公司	12	774516	0.15493546	5	375613	0.13311573	3	1006832	0.02979643	20	0.09272304
新光產物保險(股)公司	19	1845740	0.10293974	7	830862	0.08424985	4	475954	0.08404173	30	0.09516087
華南產物保險(股)公司	8	632311	0.12652001	2	170151	0.11754265	6	258621	0.23199972	16	0.15078933
國泰世紀產物保險(股)公司	21	2369383	0.08863066	1	1824787	0.00548009	3	1623342	0.01848039	25	0.04297369
新安東京海上產物保險(股)公司	17	840872	0.20217107	6	375896	0.15961861	0	167544	0.00000000	23	0.16614751
台壽保產物保險(股)公司	4	325916	0.12273101	2	141746	0.14109745	3	226123	0.13267115	9	0.12972318
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	37	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	3	53071	0.56528047	2	76694	0.26077659	1	321617	0.03109288	6	0.13292510
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	288	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0	2600	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0	3734	0.00000000	0	935	0.00000000	0	9180	0.00000000	0	0.00000000
財團法人汽車交通事故特別補償基金	30	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	30	0.00000000
台灣區漁船產物保險合作社	0	1513	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	209	14270603	0.00001465	56	6613009	0.00000847	32	8457759	0.00000378	297	0.10122226

1.依產物保險、傷害&健康保險(個人保險、團體保險)，分別以簽單總件數、契約總件數、契約總人數為計算申訴率之基礎。

2.申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]\*10000。

## 險種佔率統計表

統計期間：2011上半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2011/09/15

保險公司名稱	個人保險					團體保險				學生 團體 保險	合計
	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險	投資 型保 險	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險		
臺銀人壽保險(股)公司	25.00	50.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	0.00	25.00	100.00
保誠人壽保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
國泰人壽保險(股)公司	6.25	49.11	33.93	0.00	0.00	0.00	0.00	7.14	0.00	3.57	100.00
中國人壽保險(股)公司	6.45	66.13	20.97	0.00	0.00	0.00	3.23	3.23	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	5.77	46.15	34.62	0.00	0.00	0.00	3.85	9.62	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	5.88	35.29	45.10	0.00	0.00	1.96	1.96	9.80	0.00	0.00	100.00
新光人壽保險(股)公司	6.06	54.55	37.88	0.00	0.00	0.00	1.52	0.00	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	3.28	67.21	19.67	0.00	1.64	0.00	0.00	8.20	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	18.75	68.75	6.25	0.00	0.00	0.00	0.00	6.25	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	3.61	73.49	21.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.20	100.00
朝陽人壽保險(股)公司	0.00	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	0.00	90.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	20.00	20.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00	0.00	0.00	100.00
安聯人壽保險(股)公司	33.33	33.33	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
中華郵政(股)公司壽險處	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
第一金人壽保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
合作金庫人壽保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
大都會國際人壽保險(股)公司	0.00	40.00	50.00	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
保德信國際人壽保險(股)公司	0.00	80.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	80.00	6.67	0.00	0.00	0.00	0.00	13.33	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	0.00	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國際紐約人壽保險(股)公司	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
全球人壽保險(股)公司	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
總計	6.42	56.93	28.89	0.00	0.17	0.34	1.01	5.24	0.00	1.01	100.00

## 險種佔率統計表

統計期間：2011上半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2011/09/15

保險公司名稱	火災保險	船體保險	貨物保險	漁船保險	航空保險	責任保險	保證保險	汽車保險	強制汽車責任保險	工程保險	其他財產保險	任意汽車責任保險	個人傷害保險	團體傷害保險	個人健康保險	團體健康保險	合計
台灣產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	33.33	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00%
兆豐產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	9.09	0.00	0.00	54.55	0.00	0.00	9.09	27.27	0.00	0.00	0.00	100.00%
富邦產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.71	0.00	5.71	48.57	0.00	0.00	11.43	22.86	5.71	0.00	0.00	100.00%
蘇黎世產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.50	0.00	0.00	0.00	25.00	50.00	12.50	0.00	100.00%
泰安產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.00	0.00	4.00	40.00	0.00	4.00	16.00	24.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
明台產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.35	4.35	0.00	52.17	0.00	0.00	17.39	17.39	4.35	0.00	0.00	100.00%
美亞產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
第一產物保險(股)公司	5.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.88	58.82	0.00	0.00	11.76	11.76	5.88	0.00	0.00	100.00%
旺旺友聯產物保險(股)公司	3.85	0.00	0.00	0.00	0.00	3.85	0.00	0.00	34.62	0.00	0.00	26.92	19.23	11.54	0.00	0.00	100.00%
新光產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.33	0.00	6.67	33.33	0.00	0.00	20.00	23.33	13.33	0.00	0.00	100.00%
華南產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.25	0.00	0.00	37.50	0.00	0.00	6.25	12.50	37.50	0.00	0.00	100.00%
國泰世紀產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00	0.00	0.00	52.00	0.00	0.00	24.00	4.00	12.00	0.00	0.00	100.00%
新安東京海上產物保險(股)公司	4.35	0.00	0.00	0.00	0.00	4.35	0.00	13.04	52.17	0.00	0.00	0.00	21.74	0.00	4.35	0.00	100.00%
台壽保產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	22.22	0.00	11.11	11.11	22.22	33.33	0.00	0.00	100.00%
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	16.67	16.67	16.67	0.00	100.00%
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
台灣區漁船產物保險合作社	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
總計	0.98	0.00	0.00	0.00	0.00	4.26	0.33	2.95	48.52	0.00	1.64	12.46	17.05	10.49	1.31	0.00	100.00

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011上半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2011/9/15

爭議類型	申訴件數	比率
事故發生原因認定	78	13.4%
殘廢等級認定	63	10.82%
條款解釋爭議	8	1.37%
理賠金額認定	68	11.68%
承保範圍	146	25.09%
除外責任	40	6.87%
醫療單據認定	9	1.55%
必要性醫療	24	4.12%
違反告知義務	57	9.79%
投保時已患疾病或在妊娠中	48	8.25%
時效爭議	4	0.69%
契約效力爭議	24	4.12%
複保險	0	0.00%
其他	13	2.23%
總計	582	100.00%

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011上半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2011/9/15

爭議類型	申訴件數	比率
條款解釋爭議	0	0.00%
醫療單據認定	0	0.00%
必要性醫療	0	0.00%
違反告知義務	3	1.01%
投保時已患疾病或在妊娠中	2	0.67%
複保險	0	0.00%
因果關係認定	28	9.43%
殘廢等級認定	94	31.65%
事故發生原因認定	31	10.44%
理賠金額認定	50	16.84%
承保範圍	29	9.76%
不保事項(除外責任)	21	7.07%
契約效力爭議	6	2.02%
遲延給付	12	4.04%
汽車交通事故認定	1	0.34%
時效爭議	4	1.35%
追償事項	0	0.00%
加害人賠償金額之扣除與歸墊	4	1.35%
其他	12	4.04%
總計	297	100.00%

## 案件處理天數統計表

統計期間：2011上半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	結案總件數 (2)	保險公司總處理天數 (1)	平均處理天數 (3)=(1)/(2)
臺銀人壽保險(股)公司	4	20	5
台灣人壽保險(股)公司	3	8	3
保誠人壽保險(股)公司	0	0	0
國泰人壽保險(股)公司	80	190	2
中國人壽保險(股)公司	54	390	7
南山人壽保險(股)公司	42	243	6
國華人壽保險(股)公司	33	480	15
新光人壽保險(股)公司	47	207	4
富邦人壽保險(股)公司	51	72	1
國寶人壽保險(股)公司	12	127	11
三商美邦人壽(股)公司	62	436	7
朝陽人壽保險(股)公司	3	26	9
幸福人壽保險(股)公司	0	0	0
遠雄人壽保險事業(股)公司	16	161	10
宏泰人壽保險(股)公司	5	8	2
安聯人壽保險(股)公司	3	15	5
中華郵政(股)公司壽險處	4	23	6
第一金人壽保險(股)公司	0	0	0
合作金庫人壽保險(股)公司	0	0	0
大都會國際人壽保險(股)公司	7	26	4
保德信國際人壽保險(股)公司	2	11	6
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	10	36	4
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	4	38	10
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	2	12	6
國際紐約人壽保險(股)公司	1	0	0
全球人壽保險(股)公司	2	20	10
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	1	4	4
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
英屬百慕達商匯豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
總計	448	2553	6

註1：本報表統計之申訴案件不含結案情形為不受理之件數。

註2：保險公司處理天數=收文日-發文日。

註3：收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

註4：發文日為申訴人來文，保險局或保發中心發函請保險公司處理之發文日期。

註5：本報表處理天數自2008年開始以工作天計算天數，統計期間至2011/9/15。

## 案件處理天數統計表

統計期間：2011上半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	當期結案件數 (2)	公司總處理天數 (1)	平均處理天數 (3)=(1)/(2)
台灣產物保險(股)公司	5	2	0
兆豐產物保險(股)公司	9	82	9
富邦產物保險(股)公司	24	22	1
蘇黎世產物保險(股)公司	10	8	1
泰安產物保險(股)公司	20	17	1
明台產物保險(股)公司	20	69	3
美亞產物保險(股)公司	7	10	1
第一產物保險(股)公司	13	62	5
旺旺友聯產物保險(股)公司	16	12	1
新光產物保險(股)公司	21	26	1
華南產物保險(股)公司	12	45	4
國泰世紀產物保險(股)公司	16	7	0
新安東京海上產物保險(股)公司	16	28	2
台壽保產物保險(股)公司	7	33	5
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	5	17	3
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	0	0
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0	0	0
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
財團法人汽車交通事故特別補償基金	22	241	11
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0
總計	223	681	3

註1：本報表統計之申訴案件不含結案情形為不受理之件數。

註2：保險公司處理天數=收文日-發文日。

註3：收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

註4：發文日為申訴人來文，保險局或保發中心發函請保險公司處理之發文日期。

註5：本報表處理天數自2008年開始以工作天計算天數，統計期間至2011/9/15。



# 結案情形統計表

統計期間：2011年 截止日:2011/09/15

人壽保險業

理賠

列印日期:2011/9/15

保險公司名稱	不受理	未出具調處結果報告書				出具調處結果報告書				撤件				合計
		和解	維持原議	依申訴人 意見辦理	其他	和解	維持原議	依申訴人 意見辦理	其他	和解	維持原議	依申訴人 意見處理	其他	
臺銀人壽保險(股)公司	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	4
台灣人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
保誠人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
國泰人壽保險(股)公司	30	4	28	6	1	1	3	1	0	19	0	13	4	110
中國人壽保險(股)公司	8	1	21	5	5	1	3	2	0	11	0	1	4	62
南山人壽保險(股)公司	6	2	13	6	1	0	1	0	0	13	0	1	5	48
國華人壽保險(股)公司	13	0	4	13	2	0	0	0	0	10	0	3	1	46
新光人壽保險(股)公司	16	2	11	3	2	0	0	2	1	17	0	5	4	63
富邦人壽保險(股)公司	8	0	18	6	4	1	2	1	2	10	0	5	2	59
國寶人壽保險(股)公司	3	1	2	3	1	0	0	1	0	2	0	2	0	15
三商美邦人壽(股)公司	18	6	15	13	4	0	4	3	1	7	1	5	3	80
朝陽人壽保險(股)公司	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
幸福人壽保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
遠雄人壽保險事業(股)公司	3	0	6	4	1	0	1	0	0	3	0	0	1	19
宏泰人壽保險(股)公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	5
安聯人壽保險(股)公司	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
中華郵政(股)公司壽險處	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	4
第一金人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合作金庫人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大都會國際人壽保險(股)公司	3	0	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	10
保德信國際人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	5	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	3	1	15
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	5
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3
國際紐約人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
全球人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	119	17	135	64	25	3	17	11	4	101	1	41	29	567

# 結案情形統計表

統計期間：2011年 截止日:2011/09/15

產物保險業

理賠

列印日期:2011/9/15

保險公司名稱	不受理	未出具調處結果報告書				出具調處結果報告書				撤件				合計
		和解	維持原議	依申訴人 意見辦理	其他	和解	維持原議	依申訴人 意見辦理	其他	和解	維持原議	依申訴人 意見處理	其他	
台灣產物保險(股)公司	1	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	1	0	6
兆豐產物保險(股)公司	2	0	2	1	2	0	1	0	0	2	0	1	0	11
富邦產物保險(股)公司	9	0	6	1	3	0	0	0	0	10	0	3	1	33
蘇黎世產物保險(股)公司	6	0	7	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	16
泰安產物保險(股)公司	4	1	5	0	1	0	0	0	0	9	0	4	0	24
明台產物保險(股)公司	2	0	4	1	2	0	0	0	0	9	0	1	3	22
美亞產物保險(股)公司	0	0	3	0	1	0	0	0	0	3	0	0	0	7
第一產物保險(股)公司	2	0	4	2	1	0	0	0	0	5	0	0	1	15
旺旺友聯產物保險(股)公司	4	0	8	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2	20
新光產物保險(股)公司	9	0	8	2	3	0	1	0	1	4	0	2	0	30
華南產物保險(股)公司	4	0	4	0	3	0	0	0	0	3	0	1	1	16
國泰世紀產物保險(股)公司	8	0	7	0	2	0	0	0	0	3	0	4	0	24
新安東京海上產物保險(股)公司	6	0	4	2	3	0	1	0	0	3	0	3	0	22
台壽保產物保險(股)公司	2	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0	2	0	9
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	6
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
財團法人汽車交通事故特別補償基金	7	0	9	5	0	0	0	1	2	2	0	3	0	29
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	67	2	74	14	23	0	3	1	3	63	0	30	10	290

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年上半年

人壽保險業

非理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	個人保險			團體傷害保險			合計	總申訴率
	申訴件數	契約總件數	申訴率	申訴件數	契約總人數	申訴率		
臺銀人壽保險(股)公司	7	1189391	0.05885364	1	569777	0.01755072	8	0.04547604
台灣人壽保險(股)公司	50	2955206	0.16919294	0	2381433	0.00000000	50	0.09369192
保誠人壽保險(股)公司	3	303460	0.09885981	0	482520	0.00000000	3	0.03816891
國泰人壽保險(股)公司	110	40811974	0.02695287	0	21774121	0.00000000	110	0.01757578
中國人壽保險(股)公司	83	6938103	0.11962924	4	5053699	0.00791499	87	0.07254956
南山人壽保險(股)公司	78	21471550	0.03632713	1	3854442	0.00259440	79	0.03119325
國華人壽保險(股)公司	26	5454347	0.04766840	0	2381951	0.00000000	26	0.03317893
新光人壽保險(股)公司	119	16326663	0.07288690	5	3679765	0.01358782	124	0.06198007
富邦人壽保險(股)公司	61	14664239	0.04159779	0	2679947	0.00000000	61	0.03517028
國寶人壽保險(股)公司	9	1475499	0.06099631	0	735225	0.00000000	9	0.04071064
三商美邦人壽(股)公司	54	10039624	0.05378687	1	706845	0.01414737	55	0.05117960
朝陽人壽保險(股)公司	2	283450	0.07055918	0	18410	0.00000000	2	0.06625588
幸福人壽保險(股)公司	5	358771	0.13936466	0	180118	0.00000000	5	0.09278348
遠雄人壽保險事業(股)公司	17	3009366	0.05649030	0	1431263	0.00000000	17	0.03828286
宏泰人壽保險(股)公司	22	1151370	0.19107671	0	86574	0.00000000	22	0.17771401
安聯人壽保險(股)公司	44	843111	0.52187671	0	7987	0.00000000	44	0.51697924
中華郵政(股)公司壽險處	4	2873552	0.01392005	0	0	0.00000000	4	0.01392005
第一金人壽保險(股)公司	0	35163	0.00000000	0	2214	0.00000000	0	0.00000000
合作金庫人壽保險(股)公司	0	56487	0.00000000	0	1946	0.00000000	0	0.00000000
大都會國際人壽保險(股)公司	13	997139	0.13037299	0	68492	0.00000000	13	0.12199344
保德信國際人壽保險(股)公司	2	890893	0.02244938	0	0	0.00000000	2	0.02244938
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	9	804898	0.11181541	1	417916	0.02392825	10	0.08177858
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	3	231308	0.12969720	0	0	0.00000000	3	0.12969720
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	3	462744	0.06483066	0	6842	0.00000000	3	0.06388606
國際紐約人壽保險(股)公司	6	901133	0.06658284	0	15962	0.00000000	6	0.06542397
全球人壽保險(股)公司	13	1296398	0.10027784	0	17883	0.00000000	13	0.09891339
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	2	311765	0.06415088	0	78929	0.00000000	2	0.05119095
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	35338	0.56596298	0	0	0.00000000	2	0.56596298
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	1	22836	0.43790506	0	0	0.00000000	1	0.43790506
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	3	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	748	136195781	0.05492093	13	46634261	0.00278765	761	0.04162335

1.依個人保險、團體保險，分別以契約總件數、契約總人數計算申訴率之基礎。

2.契約總件數：依指申訴率統計期間內，保險期間一年期(含)以上保險契約之期末有效契約件數，加上統計期間內保險期間不滿一年之新契約件數總和。

3.申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]\*10000。

## 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年上半年

產物保險業

非理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	產物保險			傷害及健康保險						合計	總申訴率
	申訴 件數	簽單 總件數	申訴率	個人保險			團體保險				
				申訴 件數	契約 總件數	申訴率	申訴 件數	契約 總人數	申訴率		
台灣產物保險(股)公司	1	608813	0.01642540	0	197392	0.00000000	0	105720	0.00000000	1	0.01096581
兆豐產物保險(股)公司	2	398278	0.05021618	1	76998	0.12987350	0	90323	0.00000000	3	0.05304111
富邦產物保險(股)公司	4	2997018	0.01334659	3	1174657	0.02553937	0	1789697	0.00000000	7	0.01174226
蘇黎世產物保險(股)公司	0	456522	0.00000000	1	127022	0.07872651	1	390399	0.02561481	2	0.02053508
泰安產物保險(股)公司	1	894269	0.01118231	1	483419	0.02068598	0	226957	0.00000000	2	0.01246381
明台產物保險(股)公司	6	1078971	0.05560853	1	404680	0.02471088	0	1550347	0.00000000	7	0.02307186
美亞產物保險(股)公司	0	342026	0.00000000	0	118797	0.00000000	0	12884	0.00000000	0	0.00000000
第一產物保險(股)公司	3	644725	0.04653146	0	233360	0.00000000	1	202219	0.04945133	4	0.03702661
旺旺友聯產物保險(股)公司	0	774516	0.00000000	1	375613	0.02662314	0	1006832	0.00000000	1	0.00463615
新光產物保險(股)公司	1	1845740	0.00541788	1	830862	0.01203569	0	475954	0.00000000	2	0.00634405
華南產物保險(股)公司	2	632311	0.03163000	1	170151	0.05877132	0	258621	0.00000000	3	0.02827300
國泰世紀產物保險(股)公司	3	2369383	0.01266152	0	1824787	0.00000000	0	1623342	0.00000000	3	0.00515684
新安東京海上產物保險(股)公司	2	840872	0.02378483	1	375896	0.02660310	0	167544	0.00000000	3	0.02167141
台壽保產物保險(股)公司	1	325916	0.03068275	1	141746	0.07054872	0	226123	0.00000000	2	0.02882737
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	37	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	0	53071	0.00000000	1	76694	0.13038829	4	321617	0.12437153	5	0.11077092
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	288	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0	2600	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0	3734	0.00000000	0	935	0.00000000	0	9180	0.00000000	0	0.00000000
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
台灣區漁船產物保險合作社	0	1513	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	26	14270603	0.0000182	13	6613009	0.0000197	6	8457759	0.0000071	45	0.01533670

1.依產物保險、傷害&健康保險(個人保險、團體保險)，分別以簽單總件數、契約總件數、契約總人數為計算申訴率之基礎。

2.申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]\*10000。

## 險種佔率統計表

統計期間：2011上半年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2011/09/15

保險公司名稱	個人保險					團體保險				學生 團體 保險	合計
	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險	投資 型保 險	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險		
臺銀人壽保險(股)公司	77.78	11.11	0.00	0.00	0.00	11.11	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	42.11	15.79	0.00	3.51	38.60	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
保誠人壽保險(股)公司	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國泰人壽保險(股)公司	52.46	19.67	4.10	3.28	20.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
中國人壽保險(股)公司	46.81	38.30	0.00	0.00	11.70	2.13	0.00	1.06	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	50.00	19.05	3.57	2.38	23.81	0.00	0.00	1.19	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	64.29	35.71	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
新光人壽保險(股)公司	48.03	11.81	0.00	1.57	34.65	2.36	0.00	0.79	0.79	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	64.06	10.94	3.13	0.00	21.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	52.54	18.64	6.78	1.69	18.64	0.00	0.00	1.69	0.00	0.00	100.00
朝陽人壽保險(股)公司	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	60.00	0.00	0.00	0.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	58.82	29.41	0.00	0.00	11.76	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	90.91	9.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
安聯人壽保險(股)公司	6.67	0.00	2.22	2.22	88.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
中華郵政(股)公司壽險處	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
第一金人壽保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
合作金庫人壽保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
大都會國際人壽保險(股)公司	15.38	7.69	76.92	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
保德信國際人壽保險(股)公司	50.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	35.71	21.43	14.29	0.00	21.43	0.00	7.14	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	66.67	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	66.67	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國際紐約人壽保險(股)公司	71.43	28.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
全球人壽保險(股)公司	42.86	28.57	0.00	0.00	28.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	50.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	66.67	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
總計	50.06	18.70	3.44	1.72	24.60	0.74	0.12	0.49	0.12	0.00	100.00

## 險種佔率統計表

統計期間：2011上半年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2011/09/15

保險公司名稱	火災保險	船體保險	貨物保險	漁船保險	航空保險	責任保險	保證保險	汽車保險	強制汽車責任保險	工程保險	其他財產保險	任意汽車責任保險	個人傷害保險	團體傷害保險	個人健康保險	團體健康保險	合計
台灣產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
兆豐產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	33.33	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00%
富邦產物保險(股)公司	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	28.57	0.00	0.00	14.29	42.86	0.00	0.00	0.00	100.00%
蘇黎世產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00	100.00%
泰安產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
明台產物保險(股)公司	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	14.29	28.57	0.00	0.00	28.57	14.29	0.00	0.00	0.00	100.00%
美亞產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
第一產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	25.00	0.00	25.00	0.00	0.00	100.00%
旺旺友聯產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
新光產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
華南產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	33.33	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00%
國泰世紀產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	66.67	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
新安東京海上產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	33.33	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00%
台壽保產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00	20.00	60.00	100.00%
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
台灣區漁船產物保險合作社	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
總計	4.44	0.00	0.00	0.00	0.00	2.22	0.00	13.33	22.22	0.00	2.22	13.33	26.67	6.67	2.22	6.67	100.00

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011上半年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2011/9/15

爭議類型	申訴件數	比率
年金/滿期金給付	12	1.58%
解約爭議	36	4.73%
保費自動墊繳	10	1.31%
承保範圍	6	0.79%
契約撤銷	13	1.71%
契約轉換	4	0.53%
契約變更	67	8.80%
保單紅利	26	3.42%
保費之交付	33	4.34%
未到期保費之返還	6	0.79%
費率爭議	0	0.00%
停效復效爭議	75	9.86%
保單借款	35	4.60%
違反告知義務	16	2.10%
通知義務(含危險增加或減少)	5	0.66%
複保險	0	0.00%
請求權時效	0	0.00%
招攬糾紛	300	39.42%
挪用保費	8	1.05%
續保爭議	16	2.10%
拒保或加費承保爭議	7	0.92%
未經被保險人同意	11	1.45%
未經法定代理人同意	0	0.00%
要保人非親簽	21	2.76%
要保人或受益人變更	9	1.18%
服務品質爭議	20	2.63%
未收到保單或收據	3	0.39%
其他	22	2.89%
總計	761	100.00%

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011上半年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2011/9/15

爭議類型	申訴件數	比率
保險期間	0	0.00%
保單效力	2	4.44%
費率爭議—未依規定收取保費	1	2.22%
費率爭議—未依規定主動計退溢收保費	0	0.00%
費率爭議—其他	1	2.22%
拒絕承保、解除或終止契約	3	6.67%
理賠處理程序（含時效）	7	15.56%
承保範圍	1	2.22%
保費之交付	2	4.44%
未到期保費之返還	1	2.22%
費率爭議	0	0.00%
通知義務(含危險增加或減少)	0	0.00%
請求權時效	0	0.00%
複保險	0	0.00%
特別補償基金業務	0	0.00%
招攬糾紛	4	8.89%
挪用保費	0	0.00%
續保爭議	11	24.44%
服務品質爭議	7	15.56%
其他	5	11.11%
總計	45	100.00%



## 案件處理天數統計表

統計期間：2011上半年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	結案總件數 (2)	保險公司總處理天數 (1)	平均處理天數 (1)/(2)=(3)
臺銀人壽保險(股)公司	8	43	5
台灣人壽保險(股)公司	46	977	21
保誠人壽保險(股)公司	3	2	1
國泰人壽保險(股)公司	102	2214	22
中國人壽保險(股)公司	79	1114	14
南山人壽保險(股)公司	75	1264	17
國華人壽保險(股)公司	24	575	24
新光人壽保險(股)公司	110	1582	14
富邦人壽保險(股)公司	55	518	9
國寶人壽保險(股)公司	7	137	20
三商美邦人壽(股)公司	47	899	19
朝陽人壽保險(股)公司	2	38	19
幸福人壽保險(股)公司	4	67	17
遠雄人壽保險事業(股)公司	17	176	10
宏泰人壽保險(股)公司	20	193	10
安聯人壽保險(股)公司	34	1088	32
中華郵政(股)公司壽險處	4	14	4
第一金人壽保險(股)公司	0	0	0
合作金庫人壽保險(股)公司	0	0	0
大都會國際人壽保險(股)公司	11	35	3
保德信國際人壽保險(股)公司	2	6	3
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	10	10	1
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	3	28	9
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	3	82	27
國際紐約人壽保險(股)公司	6	28	5
全球人壽保險(股)公司	13	218	17
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	2	9	4
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	1	7	7
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	1	14	14
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
總計	689	11338	16

註1：本報表統計之申訴案件不含結案情形為不受理之件數。

註2：保險公司處理天數=收文日-發文日。

註3：收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

註4：發文日為申訴人來文，保險局或保發中心發函請保險公司處理之發文日期。

註5：本報表處理天數自2008年開始以工作天計算天數，統計期間至2011/9/15。

## 案件處理天數統計表

統計期間：2011上半年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2011/9/15

保險公司名稱	結案總件數 (2)	保險公司總處理天數 (1)	平均處理天數 (1)/(2)=(3)
台灣產物保險(股)公司	0	0	0
兆豐產物保險(股)公司	3	81	27
富邦產物保險(股)公司	6	46	8
蘇黎世產物保險(股)公司	2	5	2
泰安產物保險(股)公司	2	7	4
明台產物保險(股)公司	7	88	13
美亞產物保險(股)公司	0	0	0
第一產物保險(股)公司	3	23	8
旺旺友聯產物保險(股)公司	1	10	10
新光產物保險(股)公司	2	4	2
華南產物保險(股)公司	2	0	0
國泰世紀產物保險(股)公司	3	4	1
新安東京海上產物保險(股)公司	3	23	8
台壽保產物保險(股)公司	2	41	20
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	5	65	13
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	0	0
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0	0	0
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0	0	0
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0
總計	41	397	10

註1：本報表統計之申訴案件不含結案情形為不受理之件數。

註2：保險公司處理天數=收文日-發文日。

註3：收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

註4：發文日為申訴人來文，保險局或保發中心發函請保險公司處理之發文日期。

註5：本報表處理天數自2008年開始以工作天計算天數，統計期間至2011/9/15。

# 結案情形統計表

統計期間：2011上半年度

人壽保險業

非理賠

列印日期:2011/9/15

保險公司名稱	維持原 議保全 成功	依申訴 人意見 處理	和解	撤件			訴訟	仲裁	其他	合計
				和解	維持原 議	依申訴 人意見 處理				
臺銀人壽保險(股)公司	0	2	2	0	0	4	0	0	0	8
台灣人壽保險(股)公司	11	4	1	27	1	2	0	0	0	46
保誠人壽保險(股)公司	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3
國泰人壽保險(股)公司	48	9	12	15	5	10	2	1	0	102
中國人壽保險(股)公司	50	12	5	2	0	10	0	0	0	79
南山人壽保險(股)公司	33	20	10	3	2	7	0	0	0	75
國華人壽保險(股)公司	17	4	0	1	0	2	0	0	0	24
新光人壽保險(股)公司	55	13	15	11	4	10	1	0	1	110
富邦人壽保險(股)公司	21	6	6	13	1	7	0	0	1	55
國寶人壽保險(股)公司	3	2	1	1	0	0	0	0	0	7
三商美邦人壽(股)公司	18	10	5	8	1	3	2	0	0	47
朝陽人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
幸福人壽保險(股)公司	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4
遠雄人壽保險事業(股)公司	6	4	2	0	0	5	0	0	0	17
宏泰人壽保險(股)公司	6	1	1	10	0	0	2	0	0	20
安聯人壽保險(股)公司	9	4	0	18	1	0	2	0	0	34
中華郵政(股)公司壽險處	0	2	1	0	0	1	0	0	0	4
第一金人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合作金庫人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大都會國際人壽保險(股)公司	5	4	1	1	0	0	0	0	0	11
保德信國際人壽保險(股)公司	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	3	1	1	2	0	3	0	0	0	10
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
國際紐約人壽保險(股)公司	1	1	1	1	0	1	0	0	1	6
全球人壽保險(股)公司	5	4	3	1	0	0	0	0	0	13
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	301	105	69	117	15	69	9	1	3	689

# 結案情形統計表

統計期間：2011上半年度

產物保險業

非理賠

列印日期:2011/9/15

保險公司名稱	維持原 議保全 成功	依申訴 人意見 處理	和解	撤件			訴訟	仲裁	其他	合計
				和解	維持原 議	依申訴 人意見 處理				
台灣產物保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兆豐產物保險(股)公司	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
富邦產物保險(股)公司	2	1	0	3	0	0	0	0	0	6
蘇黎世產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
泰安產物保險(股)公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
明台產物保險(股)公司	0	3	0	3	1	0	0	0	0	7
美亞產物保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
第一產物保險(股)公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
旺旺友聯產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
新光產物保險(股)公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
華南產物保險(股)公司	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
國泰世紀產物保險(股)公司	1	0	0	1	0	1	0	0	0	3
新安東京海上產物保險(股)公司	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
台壽保產物保險(股)公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	3	0	0	1	0	1	0	0	0	5
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	14	8	2	10	3	4	0	0	0	41