

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2009下半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2010/3/15

| 保險公司名稱                    | 個人保險 |           |            | 團體保險 |          |            | 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               | 1    | 1141353   | 0.00876153 | 2    | 510145   | 0.03920453 | 3   | 0.01816532 |
| 台灣人壽保險(股)公司               | 9    | 2818241   | 0.03193481 | 3    | 2349749  | 0.01276732 | 12  | 0.02321985 |
| 保誠人壽保險(股)公司               | 1    | 188281    | 0.05311210 | 0    | 130365   | 0.00000000 | 1   | 0.03138278 |
| 國泰人壽保險(股)公司               | 118  | 41016491  | 0.02876891 | 14   | 15574051 | 0.00898931 | 132 | 0.02332545 |
| 中國人壽保險(股)公司               | 50   | 5881195   | 0.08501673 | 5    | 2864971  | 0.01745218 | 55  | 0.06288469 |
| 南山人壽保險(股)公司               | 74   | 21141540  | 0.03500218 | 9    | 2851522  | 0.03156209 | 83  | 0.03459333 |
| 國華人壽保險(股)公司               | 41   | 5396302   | 0.07597795 | 8    | 1820146  | 0.04395251 | 49  | 0.06790044 |
| 新光人壽保險(股)公司               | 92   | 16217134  | 0.05673012 | 3    | 2759293  | 0.01087235 | 95  | 0.05006211 |
| 富邦人壽保險(股)公司               | 74   | 13894259  | 0.05325940 | 3    | 2391882  | 0.01254242 | 77  | 0.04727946 |
| 國寶人壽保險(股)公司               | 33   | 1502268   | 0.21966786 | 3    | 614644   | 0.04880874 | 36  | 0.17005902 |
| 三商美邦人壽(股)公司               | 105  | 9635912   | 0.10896737 | 3    | 295934   | 0.10137395 | 108 | 0.10874111 |
| 興農人壽保險(股)公司               | 1    | 283484    | 0.03527535 | 2    | 22503    | 0.88877038 | 3   | 0.09804338 |
| 幸福人壽保險(股)公司               | 5    | 355066    | 0.14081889 | 2    | 215199   | 0.09293723 | 7   | 0.12274994 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司             | 23   | 2605588   | 0.08827182 | 3    | 1471232  | 0.02039107 | 26  | 0.06377519 |
| 宏泰人壽保險(股)公司               | 9    | 1117734   | 0.08052005 | 0    | 37219    | 0.00000000 | 9   | 0.07792524 |
| 安聯人壽保險(股)公司               | 4    | 814304    | 0.04912170 | 0    | 48495    | 0.00000000 | 4   | 0.04636073 |
| 中華郵政(股)公司壽險處              | 2    | 2819862   | 0.00709254 | 0    | 0        | 0.00000000 | 2   | 0.00709254 |
| 第一金人壽保險(股)公司              | 0    | 37635     | 0.00000000 | 0    | 1299     | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 大都會國際人壽保險(股)公司            | 8    | 954508    | 0.08381281 | 0    | 49674    | 0.00000000 | 8   | 0.07966683 |
| 保德信國際人壽保險(股)公司            | 5    | 821073    | 0.06089592 | 0    | 0        | 0.00000000 | 5   | 0.06089592 |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司      | 16   | 698093    | 0.22919582 | 20   | 534406   | 0.37424729 | 36  | 0.29208948 |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司    | 2    | 214257    | 0.09334584 | 0    | 0        | 0.00000000 | 2   | 0.09334584 |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司  | 1    | 373936    | 0.02674254 | 0    | 4553     | 0.00000000 | 1   | 0.02642084 |
| 國際紐約人壽保險(股)公司             | 6    | 874556    | 0.06860624 | 0    | 6707     | 0.00000000 | 6   | 0.06808410 |
| 全球人壽保險(股)公司               | 3    | 1266196   | 0.02369301 | 0    | 881607   | 0.00000000 | 3   | 0.01396776 |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司      | 2    | 250392    | 0.07987475 | 1    | 109703   | 0.09115520 | 3   | 0.08331134 |
| 美商安達保險(股)公司台灣分公司          | 5    | 113023    | 0.44238783 | 1    | 108367   | 0.09227901 | 6   | 0.27101495 |
| 英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司    | 0    | 33254     | 0.00000000 | 0    | 535      | 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    | 10221     | 0.00000000 | 0    | 0        | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司 | 0    | 0         | 0.00000000 | 0    | 0        | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 總計                        | 690  | 132476158 | 0.05208484 | 82   | 35654201 | 0.02299869 | 772 | 0.04591675 |

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：2009年下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2010/3/15

| 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           | 7    | 511770   | 0.13678019 | 1       | 150666  | 0.06637197 | 0    | 93972   | 0.00000000 | 8   | 0.10576302 |
| 兆豐產物保險(股)公司           | 13   | 329202   | 0.39489432 | 0       | 73843   | 0.00000000 | 1    | 647571  | 0.01544232 | 14  | 0.13325515 |
| 富邦產物保險(股)公司           | 25   | 2750767  | 0.09088374 | 5       | 706094  | 0.07081210 | 0    | 1828765 | 0.00000000 | 30  | 0.05675770 |
| 蘇黎世產物保險(股)公司          | 3    | 473654   | 0.06333737 | 1       | 122961  | 0.08132659 | 0    | 321501  | 0.00000000 | 4   | 0.04356747 |
| 泰安產物保險(股)公司           | 16   | 828411   | 0.19314084 | 7       | 463575  | 0.15100037 | 1    | 149360  | 0.06695232 | 24  | 0.16651102 |
| 明台產物保險(股)公司           | 9    | 1198098  | 0.07511906 | 2       | 366897  | 0.05451121 | 3    | 1696895 | 0.01767934 | 14  | 0.04291990 |
| 美亞產物保險(股)公司           | 9    | 383193   | 0.23486859 | 5       | 141041  | 0.35450684 | 3    | 165484  | 0.18128640 | 17  | 0.24647754 |
| 第一產物保險(股)公司           | 7    | 627425   | 0.11156711 | 0       | 203234  | 0.00000000 | 1    | 332781  | 0.03004979 | 8   | 0.06876160 |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司         | 15   | 815761   | 0.18387738 | 5       | 340637  | 0.14678381 | 7    | 1161009 | 0.06029238 | 27  | 0.11650952 |
| 新光產物保險(股)公司           | 20   | 1737849  | 0.11508479 | 5       | 670312  | 0.07459213 | 5    | 356421  | 0.14028354 | 30  | 0.10851550 |
| 華南產物保險(股)公司           | 6    | 555313   | 0.10804717 | 2       | 162430  | 0.12312996 | 3    | 686878  | 0.04367587 | 11  | 0.07831293 |
| 國泰世紀產物保險(股)公司         | 17   | 2071061  | 0.08208353 | 2       | 1602943 | 0.01247705 | 3    | 996238  | 0.03011328 | 22  | 0.04710676 |
| 新安東京海上產物保險(股)公司       | 14   | 781619   | 0.17911540 | 5       | 306845  | 0.16294872 | 1    | 160226  | 0.06241184 | 20  | 0.16016785 |
| 台壽產物保險(股)公司           | 2    | 241324   | 0.08287613 | 0       | 59069   | 0.00000000 | 0    | 71282   | 0.00000000 | 2   | 0.05381045 |
| 法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司   | 0    | 29       | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 美商安達北美洲產物保險(股)公司台北分公司 | 0    | 32993    | 0.00000000 | 0       | 1737    | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司    | 0    | 804      | 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    | 2330     | 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    | 242      | 0.00000000 | 0       | 1377    | 0.00000000 | 2    | 13608   | 1.46972369 | 2   | 1.31345636 |
| 財團法人汽車交通事故特別補償基金      | 19   | 0        | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 19  | 0.00000000 |
| 台灣區漁船產物保險合作社          | 0    | 948      | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 總計                    | 182  | 13342793 | 0.13640322 | 40      | 5373661 | 0.07443714 | 30   | 8681991 | 0.03455428 | 252 | 0.09197602 |

1.依產物保險、傷害及健康保險(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：2009下半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2010/03/15

| 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               | 0.00   | 33.33  | 0.00  | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 33.33 | 33.33 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 台灣人壽保險(股)公司               | 8.33   | 25.00  | 41.67 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 25.00 | 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               | 6.06   | 56.82  | 25.76 | 0.00 | 0.76  | 1.52  | 0.76  | 6.06  | 0.00 | 2.27   | 100.00 |
| 中國人壽保險(股)公司               | 5.45   | 54.55  | 27.27 | 0.00 | 3.64  | 0.00  | 7.27  | 0.00  | 0.00 | 1.82   | 100.00 |
| 南山人壽保險(股)公司               | 2.50   | 48.75  | 37.50 | 0.00 | 0.00  | 1.25  | 2.50  | 7.50  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國華人壽保險(股)公司               | 12.00  | 54.00  | 18.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 6.00  | 6.00  | 0.00 | 4.00   | 100.00 |
| 新光人壽保險(股)公司               | 10.64  | 54.26  | 29.79 | 1.06 | 2.13  | 0.00  | 0.00  | 2.13  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 富邦人壽保險(股)公司               | 2.63   | 63.16  | 28.95 | 0.00 | 1.32  | 0.00  | 1.32  | 2.63  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國寶人壽保險(股)公司               | 2.86   | 68.57  | 20.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 8.57  | 0.00  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 三商美邦人壽(股)公司               | 0.92   | 82.57  | 11.93 | 0.00 | 1.83  | 0.00  | 0.00  | 1.83  | 0.00 | 0.92   | 100.00 |
| 興農人壽保險(股)公司               | 25.00  | 0.00   | 25.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 50.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 幸福人壽保險(股)公司               | 14.29  | 42.86  | 14.29 | 0.00 | 0.00  | 14.29 | 14.29 | 0.00  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司             | 7.14   | 60.71  | 21.43 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 7.14  | 3.57  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 宏泰人壽保險(股)公司               | 0.00   | 44.44  | 55.56 | 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               | 0.00   | 25.00  | 75.00 | 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   |
| 大都會國際人壽保險(股)公司            | 0.00   | 25.00  | 75.00 | 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            | 0.00   | 75.00  | 25.00 | 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   | 38.89  | 5.56  | 0.00 | 0.00  | 2.78  | 38.89 | 13.89 | 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   | 50.00  | 50.00 | 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   | 100.00 | 0.00  | 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             | 16.67  | 66.67  | 16.67 | 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   | 66.67  | 0.00  | 0.00 | 33.33 | 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   | 66.67 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  | 33.33 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 美商安達保險(股)公司台灣分公司          | 0.00   | 42.86  | 28.57 | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 28.57 | 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份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   |
| 總計                        | 5.32   | 57.59  | 25.16 | 0.13 | 1.17  | 0.65  | 4.80  | 4.28  | 0.00 | 0.91   | 100.00 |

# 險種佔率統計表

統計期間：2009下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2010/03/15

| 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  | 75.00    | 0.00 | 0.00   | 12.50    | 12.50  | 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 | 7.14  | 64.29    | 0.00 | 0.00   | 21.43    | 0.00   | 7.14   | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 富邦產物保險(股)公司           | 3.33 | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 10    | 0.00 | 3.33  | 60       | 0.00 | 0.00   | 6.67     | 13.33  | 0.00   | 3.33   | 0.00   | 100.00 |
| 蘇黎世產物保險(股)公司          | 0.00 | 0.00 | 25.00 | 0.00 | 0.00 | 25.00 | 0.00 | 0.00  | 25.00    | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 25.00  | 0.00   | 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 | 4.17  | 0.00 | 12.50 | 41.67    | 0.00 | 0.00   | 8.33     | 29.17  | 4.17   | 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 | 6.67  | 0.00 | 0.00  | 40.00    | 0.00 | 0.00   | 20.00    | 13.33  | 20.00  | 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 | 23.53 | 0.00 | 5.88  | 11.76    | 0.00 | 0.00   | 11.76    | 29.41  | 17.65  | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 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  | 75.00    | 0.00 | 0.00   | 12.50    | 0.00   | 12.50  | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司         | 0.00 | 0.00 | 0.00  | 3.70 | 0.00 | 7.41  | 3.70 | 0.00  | 33.33    | 0.00 | 0.00   | 7.41     | 18.52  | 25.93  | 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 | 6.67  | 0.00 | 3.33  | 40.00    | 6.67 | 0.00   | 10.00    | 16.67  | 16.67  | 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 | 9.09  | 9.09     | 0.00 | 0.00   | 36.36    | 18.18  | 27.27  | 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 | 8.33  | 0.00 | 8.33  | 50.00    | 0.00 | 0.00   | 8.33     | 12.50  | 12.50  | 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 | 0.00  | 70.00    | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 25.00  | 5.00   | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 台壽產物保險(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   | 100.00   | 0.00   | 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   |
| 美商安達北美洲產物保險(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   |
| 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  | 100.00   | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 100.00 | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 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          | 0.39 | 0.00 | 0.39  | 0.39 | 0.00 | 6.27  | 0.39 | 3.92  | 49.02    | 0.78 | 0.00   | 10.59    | 15.69  | 11.76  | 0.39   | 0.00   | 100.00 |
| 總計                    |      |      |       |      |      |       |      |       |          |      |        |          |        |        |        |        |        |

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009下半年度 人壽保險業

理賠

印表日期：2010/3/15

| 爭議類型         | 申訴件數 | 比率      |
|--------------|------|---------|
| 事故發生原因認定     | 88   | 11.4%   |
| 殘廢等級認定       | 79   | 10.23%  |
| 條款解釋爭議       | 15   | 1.94%   |
| 理賠金額認定       | 73   | 9.46%   |
| 承保範圍         | 170  | 22.02%  |
| 除外責任         | 66   | 8.55%   |
| 醫療單據認定       | 11   | 1.42%   |
| 必要性醫療        | 70   | 9.07%   |
| 違反告知義務       | 84   | 10.88%  |
| 投保時已患疾病或在妊娠中 | 57   | 7.38%   |
| 時效爭議         | 3    | 0.39%   |
| 契約效力爭議       | 31   | 4.02%   |
| 複保險          | 0    | 0.00%   |
| 其他           | 25   | 3.24%   |
| 總計           | 772  | 100.00% |

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2010/3/15

| 爭議類型          | 申訴件數 | 比率      |
|---------------|------|---------|
| 因果關係認定        | 13   | 5.16%   |
| 殘廢等級認定        | 82   | 32.54%  |
| 事故發生原因認定      | 21   | 8.33%   |
| 理賠金額認定        | 43   | 17.06%  |
| 承保範圍          | 44   | 17.46%  |
| 不保事項(除外責任)    | 18   | 7.14%   |
| 契約效力爭議        | 3    | 1.19%   |
| 遲延給付          | 8    | 3.17%   |
| 汽車交通事故認定      | 2    | 0.79%   |
| 時效爭議          | 1    | 0.40%   |
| 追償事項          | 2    | 0.79%   |
| 加害人賠償金額之扣除與歸墊 | 5    | 1.98%   |
| 其他            | 10   | 3.97%   |
| 總計            | 252  | 100.00% |

# 結案情形統計表

統計期間：2009下半年度 截止日期：2010/03/15

理賠

人壽保險業

列印日期：2010/03/15

| 保險公司名稱                    | 未出具調處結果報告書 |    |      | 出具調處結果報告書 |    |    | 撤件   |          |    |      | 合計 |          |     |
|---------------------------|------------|----|------|-----------|----|----|------|----------|----|------|----|----------|-----|
|                           | 不受理        | 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 | 維持原議 |    | 依申訴人意見處理 | 其他  |
| 臺灣人壽保險(股)公司               | 0          | 0  | 2    | 1         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 3   |
| 台灣人壽保險(股)公司               | 2          | 0  | 2    | 0         | 2  | 0  | 0    | 0        | 1  | 2    | 0  | 3        | 12  |
| 保誠人壽保險(股)公司               | 0          | 0  | 0    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 1  | 0        | 1   |
| 國泰人壽保險(股)公司               | 17         | 3  | 32   | 13        | 5  | 1  | 3    | 13       | 3  | 14   | 0  | 3        | 121 |
| 中國人壽保險(股)公司               | 12         | 0  | 9    | 3         | 4  | 1  | 2    | 3        | 1  | 8    | 1  | 5        | 50  |
| 南山人壽保險(股)公司               | 12         | 3  | 23   | 8         | 8  | 0  | 3    | 4        | 4  | 7    | 1  | 6        | 80  |
| 國華人壽保險(股)公司               | 9          | 4  | 8    | 8         | 3  | 0  | 1    | 2        | 1  | 4    | 1  | 4        | 45  |
| 新光人壽保險(股)公司               | 12         | 0  | 20   | 15        | 8  | 0  | 0    | 3        | 1  | 10   | 2  | 11       | 88  |
| 富邦人壽保險(股)公司               | 16         | 3  | 15   | 7         | 8  | 0  | 1    | 1        | 1  | 9    | 1  | 7        | 72  |
| 國寶人壽保險(股)公司               | 8          | 2  | 4    | 5         | 2  | 0  | 0    | 4        | 1  | 1    | 0  | 5        | 33  |
| 三商美邦人壽(股)公司               | 16         | 15 | 17   | 17        | 5  | 1  | 1    | 4        | 3  | 10   | 0  | 9        | 101 |
| 興農人壽保險(股)公司               | 2          | 0  | 0    | 0         | 0  | 0  | 1    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 3   |
| 幸福人壽保險(股)公司               | 1          | 0  | 4    | 1         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 1    | 0  | 0        | 7   |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司             | 5          | 0  | 7    | 1         | 3  | 0  | 1    | 2        | 1  | 1    | 0  | 1        | 23  |
| 宏泰人壽保險(股)公司               | 4          | 0  | 2    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 1  | 1    | 0  | 1        | 9   |
| 安聯人壽保險(股)公司               | 1          | 0  | 2    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0    | 0  | 0        | 4   |
| 中華郵政(股)公司壽險處              | 0          | 0  | 0    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 1    | 0  | 0        | 2   |
| 第一金人壽保險(股)公司              | 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            | 2          | 0  | 3    | 1         | 2  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 8   |
| 保德信國際人壽保險(股)公司            | 1          | 1  | 1    | 0         | 1  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 4   |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司      | 4          | 3  | 11   | 5         | 0  | 0  | 2    | 3        | 1  | 2    | 1  | 1        | 34  |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司    | 1          | 0  | 0    | 0         | 1  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 2   |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司  | 0          | 0  | 0    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 1    | 0  | 0        | 1   |
| 國際紐約人壽保險(股)公司             | 2          | 0  | 1    | 1         | 1  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 5   |
| 全球人壽保險(股)公司               | 0          | 0  | 1    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0    | 0  | 1        | 3   |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司      | 2          | 0  | 1    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 3   |
| 美商安達保險(股)公司台灣分公司          | 0          | 0  | 3    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 1    | 0  | 1        | 5   |
| 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   |
| 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   |
| 英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司 | 0          | 0  | 0    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0    | 0  | 0        | 0   |
| 總計                        | 129        | 34 | 168  | 86        | 53 | 3  | 15   | 42       | 19 | 73   | 7  | 70       | 719 |

# 結案情形統計表

統計期間：2009下半年度 截止日期：2010/03/15

理賠

產物保險業

列印日期：2010/3/15

| 保險公司名稱                | 未出具調處結果報告書 |    |      | 出具調處結果報告書 |      |          | 撤件 |    |      | 合計 |          |     |
|-----------------------|------------|----|------|-----------|------|----------|----|----|------|----|----------|-----|
|                       | 不受理        | 和解 | 維持原議 | 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           | 2          | 0  | 1    | 0         | 0    | 0        | 0  | 1  | 0    | 0  | 0        | 6   |
| 兆豐產物保險(股)公司           | 4          | 1  | 2    | 0         | 0    | 0        | 0  | 0  | 0    | 4  | 0        | 13  |
| 富邦產物保險(股)公司           | 7          | 3  | 2    | 0         | 0    | 0        | 1  | 5  | 1    | 3  | 2        | 29  |
| 蘇黎世產物保險(股)公司          | 1          | 0  | 1    | 0         | 0    | 0        | 0  | 1  | 0    | 1  | 0        | 4   |
| 泰安產物保險(股)公司           | 4          | 1  | 4    | 0         | 1    | 0        | 1  | 8  | 0    | 2  | 1        | 23  |
| 明台產物保險(股)公司           | 2          | 0  | 2    | 0         | 2    | 0        | 0  | 4  | 0    | 1  | 0        | 12  |
| 美亞產物保險(股)公司           | 5          | 0  | 4    | 1         | 1    | 0        | 2  | 0  | 0    | 2  | 0        | 16  |
| 第一產物保險(股)公司           | 2          | 1  | 1    | 0         | 0    | 0        | 0  | 1  | 0    | 1  | 0        | 8   |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司         | 3          | 0  | 7    | 1         | 1    | 1        | 0  | 2  | 1    | 9  | 1        | 27  |
| 新光產物保險(股)公司           | 10         | 0  | 6    | 1         | 3    | 0        | 2  | 2  | 0    | 3  | 1        | 30  |
| 華南產物保險(股)公司           | 4          | 0  | 3    | 0         | 0    | 0        | 1  | 2  | 0    | 1  | 0        | 11  |
| 國泰世紀產物保險(股)公司         | 6          | 0  | 7    | 1         | 0    | 0        | 0  | 2  | 2    | 1  | 1        | 21  |
| 新安東京海上產物保險(股)公司       | 3          | 0  | 4    | 3         | 0    | 0        | 0  | 1  | 0    | 3  | 0        | 18  |
| 台壽產物保險(股)公司           | 1          | 0  | 0    | 0         | 0    | 0        | 0  | 1  | 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  | 0        | 0   |
| 美商安達北美洲產物保險(股)公司台北分公司 | 0          | 0  | 0    | 0         | 0    | 0        | 0  | 0  | 0    | 0  | 0        | 0   |
| 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   |
| 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   |
| 法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司  | 0          | 0  | 0    | 0         | 1    | 0        | 0  | 0  | 0    | 0  | 0        | 1   |
| 財團法人汽車交通事故特別補償基金      | 4          | 1  | 5    | 3         | 0    | 2        | 0  | 0  | 0    | 0  | 1        | 16  |
| 台灣區漁船產物保險合作社          | 0          | 0  | 0    | 0         | 0    | 0        | 0  | 0  | 0    | 0  | 0        | 0   |
| 總計                    | 58         | 7  | 49   | 18        | 14   | 5        | 1  | 30 | 4    | 31 | 7        | 237 |



## 案件處理天數統計表

統計期間：2009下半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2010/3/15

| 保險公司名稱                   | 結案總件數<br>(2) | 保險公司總處理天數<br>(1) | 平均處理天數<br>(3)=(1)/(2) |
|--------------------------|--------------|------------------|-----------------------|
| 臺銀人壽保險(股)公司              | 3            | 12               | 4                     |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 10           | 69               | 7                     |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 1            | 11               | 11                    |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 104          | 970              | 9                     |
| 中國人壽保險(股)公司              | 38           | 398              | 10                    |
| 南山人壽保險(股)公司              | 68           | 573              | 8                     |
| 國華人壽保險(股)公司              | 36           | 546              | 15                    |
| 新光人壽保險(股)公司              | 76           | 860              | 11                    |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 56           | 158              | 3                     |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 25           | 105              | 4                     |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 85           | 1158             | 14                    |
| 興農人壽保險(股)公司              | 1            | 7                | 7                     |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 6            | 46               | 8                     |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 18           | 191              | 11                    |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 5            | 48               | 10                    |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 3            | 49               | 16                    |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 2            | 8                | 4                     |
| 第一金人壽保險(股)公司             | 0            | 0                | 0                     |
| 大都會國際人壽保險(股)公司           | 6            | 27               | 4                     |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 3            | 52               | 17                    |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 30           | 163              | 5                     |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司   | 1            | 7                | 7                     |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司 | 1            | 21               | 21                    |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 3            | 26               | 9                     |
| 全球人壽保險(股)公司              | 3            | 42               | 14                    |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 1            | 5                | 5                     |
| 美商安達保險(股)公司台灣分公司         | 5            | 47               | 9                     |
| 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                       | 590          | 5599             | 9                     |

註1：本報表統計之申訴案件不含不受理件數。

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2010/3/15。

## 案件處理天數統計表

統計期間：2009下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2010/3/15

| 保險公司名稱                | 當期結案件數<br>(2) | 公司總處理天數<br>(1) | 平均處理天數<br>(3)=(1)/(2) |
|-----------------------|---------------|----------------|-----------------------|
| 台灣產物保險(股)公司           | 4             | 5              | 1                     |
| 兆豐產物保險(股)公司           | 9             | 64             | 7                     |
| 富邦產物保險(股)公司           | 22            | 16             | 1                     |
| 蘇黎世產物保險(股)公司          | 3             | 15             | 5                     |
| 泰安產物保險(股)公司           | 19            | 35             | 2                     |
| 明台產物保險(股)公司           | 10            | 34             | 3                     |
| 美亞產物保險(股)公司           | 11            | 37             | 3                     |
| 第一產物保險(股)公司           | 6             | 48             | 8                     |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司         | 24            | 17             | 1                     |
| 新光產物保險(股)公司           | 20            | 68             | 3                     |
| 華南產物保險(股)公司           | 7             | 29             | 4                     |
| 國泰世紀產物保險(股)公司         | 15            | 7              | 0                     |
| 新安東京海上產物保險(股)公司       | 15            | 34             | 2                     |
| 台壽產物保險(股)公司           | 1             | 9              | 9                     |
| 法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司   | 0             | 0              | 0                     |
| 美商安達北美洲產物保險(股)公司台北分公司 | 0             | 0              | 0                     |
| 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  | 1             | 7              | 7                     |
| 財團法人汽車交通事故特別補償基金      | 12            | 118            | 10                    |
| 台灣區漁船產物保險合作社          | 0             | 0              | 0                     |
| 總計                    | 179           | 543            | 3                     |

註1：本報表統計之申訴案件不含不受理件數。

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2010/3/15。

## 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2009下半年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2010/3/15

| 保險公司名稱                    | 個人保險 |           |            | 團體保險 |          |            | 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               | 3    | 1141353   | 0.02628459 | 1    | 510145   | 0.01960226 | 4    | 0.02422043 |
| 台灣人壽保險(股)公司               | 47   | 2818241   | 0.16677069 | 2    | 2349749  | 0.00851154 | 49   | 0.09481442 |
| 保誠人壽保險(股)公司               | 6    | 188281    | 0.31867262 | 0    | 130365   | 0.00000000 | 6    | 0.18829673 |
| 國泰人壽保險(股)公司               | 173  | 41016491  | 0.04217815 | 1    | 15574051 | 0.00064209 | 174  | 0.03074718 |
| 中國人壽保險(股)公司               | 75   | 5881195   | 0.12752510 | 4    | 2864971  | 0.01396174 | 79   | 0.09032529 |
| 南山人壽保險(股)公司               | 81   | 21141540  | 0.03831319 | 1    | 2851522  | 0.00350689 | 82   | 0.03417654 |
| 國華人壽保險(股)公司               | 28   | 5396302   | 0.05188738 | 3    | 1820146  | 0.01648219 | 31   | 0.04295742 |
| 新光人壽保險(股)公司               | 184  | 16217134  | 0.11346024 | 2    | 2759293  | 0.00724823 | 186  | 0.09801634 |
| 富邦人壽保險(股)公司               | 83   | 13894259  | 0.05973690 | 2    | 2391882  | 0.00836161 | 85   | 0.05219161 |
| 國寶人壽保險(股)公司               | 3    | 1502268   | 0.01996980 | 2    | 614644   | 0.03253916 | 5    | 0.02361930 |
| 三商美邦人壽(股)公司               | 74   | 9635912   | 0.07679605 | 0    | 295934   | 0.00000000 | 74   | 0.07450780 |
| 興農人壽保險(股)公司               | 0    | 283484    | 0.00000000 | 0    | 22503    | 0.00000000 | 0    | 0.00000000 |
| 幸福人壽保險(股)公司               | 10   | 355066    | 0.28163778 | 0    | 215199   | 0.00000000 | 10   | 0.17535707 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司             | 22   | 2605588   | 0.08443391 | 1    | 1471232  | 0.00679702 | 23   | 0.05641652 |
| 宏泰人壽保險(股)公司               | 26   | 1117734   | 0.23261348 | 0    | 37219    | 0.00000000 | 26   | 0.22511738 |
| 安聯人壽保險(股)公司               | 114  | 814304    | 1.39996856 | 0    | 48495    | 0.00000000 | 114  | 1.32128108 |
| 中華郵政(股)公司壽險處              | 2    | 2819862   | 0.00709254 | 0    | 0        | 0          | 2    | 0.00709254 |
| 第一金人壽保險(股)公司              | 0    | 37635     | 0.00000000 | 0    | 1299     | 0.00000000 | 0    | 0.00000000 |
| 大都會國際人壽保險(股)公司            | 16   | 954508    | 0.16762562 | 1    | 49674    | 0.20131255 | 17   | 0.16929202 |
| 保德信國際人壽保險(股)公司            | 2    | 821073    | 0.02435837 | 0    | 0        | 0          | 2    | 0.02435837 |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司      | 11   | 698093    | 0.15757212 | 2    | 534406   | 0.03742472 | 13   | 0.10547675 |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司    | 5    | 214257    | 0.23336460 | 0    | 0        | 0          | 5    | 0.23336460 |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司  | 7    | 373936    | 0.18719780 | 0    | 4553     | 0.00000000 | 7    | 0.18494592 |
| 國際紐約人壽保險(股)公司             | 6    | 874556    | 0.06860624 | 0    | 6707     | 0.00000000 | 6    | 0.06808410 |
| 全球人壽保險(股)公司               | 33   | 1266196   | 0.26062315 | 1    | 881607   | 0.01134292 | 34   | 0.15830129 |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司      | 6    | 250392    | 0.23962426 | 0    | 109703   | 0.00000000 | 6    | 0.16662269 |
| 美商安達保險(股)公司台灣分公司          | 2    | 113023    | 0.17695513 | 0    | 108367   | 0.00000000 | 2    | 0.09033831 |
| 英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司    | 1    | 33254     | 0.30071570 | 0    | 535      | 0.00000000 | 1    | 0.29595430 |
| 英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司   | 0    | 10221     | 0.00000000 | 0    | 0        | 0          | 0    | 0.00000000 |
| 英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司 | 0    | 0         | 0          | 0    | 0        | 0          | 0    | 0.00000000 |
| 總計                        | 1020 | 132476158 | 0.07699498 | 23   | 35654201 | 0.00645085 | 1043 | 0.06203519 |

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：2009年下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2010/3/15

| 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           | 2    | 511770   | 0.03908005 | 0       | 150666  | 0.00000000 | 0    | 93972   | 0.00000000 | 2  | 0.02644075 |
| 兆豐產物保險(股)公司           | 0    | 329202   | 0.00000000 | 0       | 73843   | 0.00000000 | 0    | 647571  | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 富邦產物保險(股)公司           | 0    | 2750767  | 0.00000000 | 0       | 706094  | 0.00000000 | 0    | 1828765 | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 蘇黎世產物保險(股)公司          | 0    | 473654   | 0.00000000 | 0       | 122961  | 0.00000000 | 0    | 321501  | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 泰安產物保險(股)公司           | 0    | 828411   | 0.00000000 | 1       | 463575  | 0.02157148 | 0    | 149360  | 0.00000000 | 1  | 0.00693795 |
| 明台產物保險(股)公司           | 1    | 1198098  | 0.00834656 | 0       | 366897  | 0.00000000 | 0    | 1696895 | 0.00000000 | 1  | 0.00306570 |
| 美亞產物保險(股)公司           | 3    | 383193   | 0.07828953 | 0       | 141041  | 0.00000000 | 3    | 165484  | 0.18128640 | 6  | 0.08699207 |
| 第一產物保險(股)公司           | 2    | 627425   | 0.03187631 | 0       | 203234  | 0.00000000 | 0    | 332781  | 0.00000000 | 2  | 0.01719040 |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司         | 2    | 815761   | 0.02451698 | 0       | 340637  | 0.00000000 | 0    | 1161009 | 0.00000000 | 2  | 0.00863033 |
| 新光產物保險(股)公司           | 6    | 1737849  | 0.03452543 | 0       | 670312  | 0.00000000 | 0    | 356421  | 0.00000000 | 6  | 0.02170310 |
| 華南產物保險(股)公司           | 0    | 555313   | 0.00000000 | 0       | 162430  | 0.00000000 | 0    | 686878  | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 國泰世紀產物保險(股)公司         | 0    | 2071061  | 0.00000000 | 0       | 1602943 | 0.00000000 | 0    | 996238  | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 新安東京海上產物保險(股)公司       | 1    | 781619   | 0.01279395 | 0       | 306845  | 0.00000000 | 0    | 160226  | 0.00000000 | 1  | 0.00800839 |
| 台壽保產物保險(股)公司          | 1    | 241324   | 0.04143806 | 0       | 59069   | 0.00000000 | 0    | 71282   | 0.00000000 | 1  | 0.02690522 |
| 法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司   | 0    | 29       | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 美商安達北美洲產物保險(股)公司台北分公司 | 0    | 32993    | 0.00000000 | 0       | 1737    | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司    | 0    | 804      | 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    | 2330     | 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    | 242      | 0.00000000 | 0       | 1377    | 0.00000000 | 0    | 13608   | 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    | 948      | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 總計                    | 18   | 13342793 | 0.01349042 | 1       | 5373661 | 0.00186092 | 3    | 8681991 | 0.00345542 | 22 | 0.00802965 |

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：2009下半年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2010/03/15

| 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               | 50.00  | 33.33 | 0.00   | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 16.67 | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 台灣人壽保險(股)公司               | 41.18  | 7.84  | 0.00   | 0.00 | 47.06 | 1.96  | 1.96  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 保誠人壽保險(股)公司               | 37.50  | 37.50 | 12.50  | 0.00 | 12.50 | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國泰人壽保險(股)公司               | 37.24  | 13.27 | 2.55   | 8.67 | 36.73 | 0.51  | 0.51  | 0.51 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 中國人壽保險(股)公司               | 41.11  | 15.56 | 1.11   | 3.33 | 34.44 | 2.22  | 1.11  | 1.11 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 南山人壽保險(股)公司               | 50.00  | 16.67 | 1.19   | 0.00 | 30.95 | 0.00  | 0.00  | 1.19 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國華人壽保險(股)公司               | 71.88  | 12.50 | 0.00   | 0.00 | 6.25  | 0.00  | 3.13  | 6.25 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 新光人壽保險(股)公司               | 17.80  | 11.52 | 1.05   | 2.62 | 65.97 | 1.05  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 富邦人壽保險(股)公司               | 31.25  | 12.50 | 1.04   | 2.08 | 51.04 | 1.04  | 0.00  | 1.04 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國寶人壽保險(股)公司               | 0.00   | 33.33 | 16.67  | 0.00 | 0.00  | 16.67 | 33.33 | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 三商美邦人壽(股)公司               | 36.00  | 10.67 | 2.67   | 1.33 | 49.33 | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 興農人壽保險(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   |
| 幸福人壽保險(股)公司               | 30.00  | 0.00  | 0.00   | 0.00 | 70.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司             | 56.00  | 32.00 | 0.00   | 0.00 | 8.00  | 0.00  | 4.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 宏泰人壽保險(股)公司               | 96.15  | 3.85  | 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               | 1.75   | 0.00  | 0.00   | 0.00 | 98.25 | 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   |
| 大都會國際人壽保險(股)公司            | 70.59  | 0.00  | 17.65  | 0.00 | 5.88  | 5.88  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 保德信國際人壽保險(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 |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司      | 15.38  | 30.77 | 0.00   | 0.00 | 38.46 | 15.38 | 0.00  | 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    | 80.00  | 0.00  | 20.00  | 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  | 14.29  | 14.29 | 0.00   | 0.00 | 71.43 | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國際紐約人壽保險(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 |
| 全球人壽保險(股)公司               | 79.41  | 8.82  | 0.00   | 0.00 | 8.82  | 0.00  | 2.94  | 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   | 16.67 | 33.33  | 0.00 | 50.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 美商安達保險(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    | 100.00 | 0.00  | 0.00   | 0.00 | 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   | 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份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   |
| 總計                        | 35.35  | 11.84 | 1.99   | 2.53 | 45.93 | 0.99  | 0.81  | 0.54 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |

# 險種佔率統計表

統計期間：2009年下半年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2010/03/15

| 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 | 33.33 | 0.00 | 0.00   | 33.33    | 0.00  | 0.00   | 33.33    | 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 | 0.00   | 0.00     | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 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 | 0.00  | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 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     | 0.00   | 0.00   | 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 | 0.00   | 0.00     | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 100.00 | 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 | 0.00  | 0.00 | 100.00 | 0.00     | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 美亞產物保險(股)公司           | 16.67 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00   | 33.33    | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 50.00  | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 第一產物保險(股)公司           | 50.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 50.00  | 0.00     | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 0.00   | 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 | 50.00  | 50.00    | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 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 | 16.67 | 0.00 | 16.67  | 16.67    | 16.67 | 16.67  | 16.67    | 0.00   | 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   | 0.00     | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 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 | 0.00   | 0.00     | 0.00  | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   |
| 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 | 0.00   | 50.00    | 0.00  | 0.00   | 50.00    | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 100.00 |
| 台壽產物保險(股)公司           | 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   | 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   |
| 美商安達北美洲產物保險(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   |
| 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                    | 8.33  | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 8.33  | 0.00 | 20.83  | 25.00    | 4.17  | 4.17   | 12.50    | 4.17   | 12.50  | 0.00   | 0.00   | 100.00 |

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009下半年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2010/3/15

| 爭議類型           | 申訴件數 | 比率      |
|----------------|------|---------|
| 年金/滿期金給付       | 10   | 0.96%   |
| 解約爭議           | 35   | 3.36%   |
| 保費自動墊繳         | 17   | 1.63%   |
| 承保範圍           | 10   | 0.96%   |
| 契約撤銷           | 19   | 1.82%   |
| 契約轉換           | 42   | 4.03%   |
| 契約變更           | 78   | 7.48%   |
| 保單紅利           | 20   | 1.92%   |
| 保費之交付          | 29   | 2.78%   |
| 未到期保費之返還       | 5    | 0.48%   |
| 費率爭議           | 6    | 0.58%   |
| 停效復效爭議         | 45   | 4.31%   |
| 保單借款           | 35   | 3.36%   |
| 違反告知義務         | 14   | 1.34%   |
| 通知義務(含危險增加或減少) | 0    | 0.00%   |
| 複保險            | 0    | 0.00%   |
| 請求權時效          | 0    | 0.00%   |
| 招攬糾紛           | 499  | 47.84%  |
| 挪用保費           | 33   | 3.16%   |
| 續保爭議           | 15   | 1.44%   |
| 拒保或加費承保爭議      | 9    | 0.86%   |
| 未經被保險人同意       | 28   | 2.68%   |
| 未經法定代理人同意      | 2    | 0.19%   |
| 要保人非親簽         | 31   | 2.97%   |
| 要保人或受益人變更      | 1    | 0.10%   |
| 服務品質爭議         | 44   | 4.22%   |
| 未收到保單或收據       | 8    | 0.77%   |
| 其他             | 8    | 0.77%   |
| 總計             | 1043 | 100.00% |

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009下半年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2010/3/15

| 爭議類型              | 申訴件數 | 比率      |
|-------------------|------|---------|
| 保險期間              | 2    | 9.09%   |
| 保單效力              | 2    | 9.09%   |
| 費率爭議—未依規定收取保費     | 0    | 0.00%   |
| 費率爭議—未依規定主動計退溢收保費 | 1    | 4.55%   |
| 費率爭議—其他           | 0    | 0.00%   |
| 拒絕承保、解除或終止契約      | 0    | 0.00%   |
| 理賠處理程序（含時效）       | 5    | 22.73%  |
| 承保範圍              | 2    | 9.09%   |
| 保費之交付             | 2    | 9.09%   |
| 未到期保費之返還          | 0    | 0.00%   |
| 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              | 0    | 0.00%   |
| 挪用保費              | 0    | 0.00%   |
| 續保爭議              | 4    | 18.18%  |
| 服務品質爭議            | 4    | 18.18%  |
| 其他                | 0    | 0.00%   |
| 總計                | 22   | 100.00% |



# 結案情形統計表

統計期間：2009下半年度

人壽保險業

非理賠

列印日期:2010/3/15

| 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        | 3        | 0  | 0   | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 4   |
| 台灣人壽保險(股)公司               | 18       | 0        | 3  | 15  | 1    | 3        | 0  | 0  | 0  | 40  |
| 保誠人壽保險(股)公司               | 2        | 1        | 0  | 0   | 0    | 3        | 0  | 0  | 0  | 6   |
| 國泰人壽保險(股)公司               | 76       | 21       | 16 | 17  | 7    | 16       | 0  | 0  | 0  | 153 |
| 中國人壽保險(股)公司               | 50       | 8        | 4  | 2   | 0    | 5        | 3  | 0  | 0  | 72  |
| 南山人壽保險(股)公司               | 42       | 9        | 4  | 2   | 4    | 8        | 0  | 0  | 3  | 72  |
| 國華人壽保險(股)公司               | 18       | 0        | 3  | 3   | 0    | 4        | 0  | 0  | 0  | 28  |
| 新光人壽保險(股)公司               | 70       | 17       | 14 | 34  | 3    | 2        | 2  | 0  | 0  | 142 |
| 富邦人壽保險(股)公司               | 38       | 7        | 15 | 15  | 1    | 4        | 1  | 0  | 0  | 81  |
| 國寶人壽保險(股)公司               | 1        | 1        | 0  | 0   | 0    | 2        | 0  | 0  | 0  | 4   |
| 三商美邦人壽(股)公司               | 27       | 8        | 1  | 16  | 0    | 4        | 0  | 0  | 0  | 56  |
| 興農人壽保險(股)公司               | 0        | 0        | 0  | 0   | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 幸福人壽保險(股)公司               | 1        | 1        | 0  | 2   | 1    | 1        | 0  | 0  | 0  | 6   |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司             | 11       | 4        | 1  | 0   | 1    | 6        | 0  | 0  | 0  | 23  |
| 宏泰人壽保險(股)公司               | 8        | 0        | 1  | 12  | 2    | 0        | 0  | 0  | 0  | 23  |
| 安聯人壽保險(股)公司               | 27       | 10       | 7  | 23  | 1    | 15       | 6  | 0  | 0  | 89  |
| 中華郵政(股)公司壽險處              | 0        | 0        | 1  | 0   | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1   |
| 第一金人壽保險(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            | 9        | 2        | 1  | 2   | 1    | 2        | 0  | 0  | 0  | 17  |
| 保德信國際人壽保險(股)公司            | 1        | 1        | 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      | 1        | 8        | 1  | 3   | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 13  |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司    | 1        | 1        | 0  | 0   | 0    | 3        | 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  | 4        | 1        | 0  | 1   | 1    | 0        | 0  | 0  | 0  | 7   |
| 國際紐約人壽保險(股)公司             | 3        | 0        | 2  | 0   | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 6   |
| 全球人壽保險(股)公司               | 21       | 0        | 1  | 6   | 3    | 2        | 0  | 0  | 0  | 33  |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司      | 2        | 0        | 0  | 0   | 1    | 3        | 0  | 0  | 0  | 6   |
| 美商安達保險(股)公司台灣分公司          | 1        | 1        | 0  | 0   | 0    | 0        | 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    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險股份有限公司台灣分公司 | 0        | 0        | 0  | 0   | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0   |
| 總計                        | 433      | 104      | 75 | 153 | 27   | 85       | 12 | 0  | 3  | 892 |

# 結案情形統計表

統計期間：2009下半年度

產物保險業

非理賠

列印日期:2010/3/15

| 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           | 1        | 0        | 0  | 1  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 2  |
| 兆豐產物保險(股)公司           | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 富邦產物保險(股)公司           | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 蘇黎世產物保險(股)公司          | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 泰安產物保險(股)公司           | 0        | 0        | 1  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 明台產物保險(股)公司           | 0        | 0        | 0  | 1  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 美亞產物保險(股)公司           | 1        | 2        | 0  | 0  | 1    | 1        | 0  | 0  | 0  | 5  |
| 第一產物保險(股)公司           | 2        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 2  |
| 國華產物保險(股)公司           | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司         | 0        | 0        | 1  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 2  |
| 新光產物保險(股)公司           | 2        | 2        | 1  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 6  |
| 華南產物保險(股)公司           | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 國泰世紀產物保險(股)公司         | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 統一安聯產物保險(股)公司         | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 新安東京海上產物保險(股)公司       | 1        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 台壽保產物保險(股)公司          | 0        | 1        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 美商安達北美洲產物保險(股)公司台北分公司 | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 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  |
| 香港僑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                    | 7        | 5        | 3  | 2  | 1    | 3        | 0  | 0  | 0  | 21 |

## 案件處理天數統計表

統計期間：2009年下半年

人壽保險業

非理賠

印表日期：2010/3/15

| 保險公司名稱                   | 當期結案件數<br>(2) | 案件總處理天數<br>(工作天)(1) | 平均處理天數<br>(3)=(1)/(2) |
|--------------------------|---------------|---------------------|-----------------------|
| 臺銀人壽保險(股)公司              | 4             | 24                  | 6                     |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 40            | 364                 | 9                     |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 6             | 40                  | 7                     |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 153           | 2991                | 20                    |
| 中國人壽保險(股)公司              | 72            | 1338                | 19                    |
| 南山人壽保險(股)公司              | 72            | 747                 | 10                    |
| 國華人壽保險(股)公司              | 28            | 712                 | 25                    |
| 新光人壽保險(股)公司              | 142           | 4974                | 35                    |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 81            | 569                 | 7                     |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 4             | 29                  | 7                     |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 56            | 727                 | 13                    |
| 興農人壽保險(股)公司              |               |                     |                       |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 6             | 181                 | 30                    |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 23            | 265                 | 12                    |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 23            | 307                 | 13                    |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 89            | 1719                | 19                    |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 1             | 18                  | 18                    |
| 第一金人壽保險(股)公司             | 0             | 0                   | 0                     |
| 大都會國際人壽保險(股)公司           | 17            | 82                  | 5                     |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 2             | 38                  | 19                    |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 13            | 100                 | 8                     |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司   | 5             | 14                  | 3                     |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司 | 7             | 92                  | 13                    |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 6             | 38                  | 6                     |
| 全球人壽保險(股)公司              | 33            | 424                 | 13                    |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 6             | 46                  | 8                     |
| 美商安達保險(股)公司台灣分公司         | 2             | 35                  | 18                    |
| 英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司   | 1             | 4                   | 4                     |
| 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                     |
| 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                       | 892           | 15878               | 18                    |

註1：保險公司處理天數=收文日-發文日。

註2：收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

註3：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4：本報表處理天數自2008年開始以工作天計算，統計期間至2010/03/15。

## 案件處理天數統計表

統計期間：2009下半年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2010/3/15

| 保險公司名稱                | 當期結案件數<br>(2) | 公司總處理天數<br>(1) | 平均處理天數<br>(3)=(1)/(2) |
|-----------------------|---------------|----------------|-----------------------|
| 台灣產物保險(股)公司           | 2             | 2              | 1                     |
| 兆豐產物保險(股)公司           | 0             | 0              | 0                     |
| 富邦產物保險(股)公司           | 0             | 0              | 0                     |
| 蘇黎世產物保險(股)公司          | 0             | 0              | 0                     |
| 泰安產物保險(股)公司           | 1             | 2              | 2                     |
| 明台產物保險(股)公司           | 1             | 4              | 4                     |
| 美亞產物保險(股)公司           | 5             | 37             | 7                     |
| 第一產物保險(股)公司           | 2             | 21             | 10                    |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司         | 2             | 6              | 3                     |
| 新光產物保險(股)公司           | 6             | 54             | 9                     |
| 華南產物保險(股)公司           | 0             | 0              | 0                     |
| 國泰世紀產物保險(股)公司         | 0             | 0              | 0                     |
| 新安東京海上產物保險(股)公司       | 1             | 16             | 16                    |
| 台壽保產物保險(股)公司          | 1             | 5              | 5                     |
| 法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司   | 0             | 0              | 0                     |
| 美商安達北美洲產物保險(股)公司台北分公司 | 0             | 0              | 0                     |
| 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                    | 21            | 147            | 7                     |

註1：本報表統計之申訴案件不含不受理件數。

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2010/3/15。