

申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2009年

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	3	510145	0.05880680	4	0.02422043
台灣人壽保險(股)公司	27	2818241	0.09580443	3	2349749	0.01276732	30	0.05804964
保誠人壽保險(股)公司	20	188281	1.06224207	1	130365	0.07670770	21	0.65903855
國泰人壽保險(股)公司	218	41016491	0.05314935	25	15574051	0.01605234	243	0.04294003
中國人壽保險(股)公司	76	5881195	0.12922543	10	2864971	0.03490436	86	0.09832879
南山人壽保險(股)公司	125	21141540	0.05912530	14	2851522	0.04909658	139	0.05793341
國華人壽保險(股)公司	76	5396302	0.14083718	13	1820146	0.07142284	89	0.12332937
新光人壽保險(股)公司	165	16217134	0.10174424	10	2759293	0.03624116	175	0.09221967
富邦人壽保險(股)公司	150	13894259	0.10795825	6	2391882	0.02508484	156	0.09578696
國寶人壽保險(股)公司	61	1502268	0.40605271	3	614644	0.04880874	64	0.30232716
三商美邦人壽(股)公司	189	9635912	0.19614126	4	295934	0.13516527	193	0.19432439
興農人壽保險(股)公司	4	283484	0.14110143	2	22503	0.88877038	6	0.19608676
幸福人壽保險(股)公司	8	355066	0.22531022	4	215199	0.18587446	12	0.21042848
遠雄人壽保險事業(股)公司	35	2605588	0.13432668	5	1471232	0.03398512	40	0.09811568
宏泰人壽保險(股)公司	13	1117734	0.11630674	1	37219	0.26867997	14	0.12121705
安聯人壽保險(股)公司	7	814304	0.08596298	0	48495	0.00000000	7	0.08113129
中華郵政(股)公司壽險處	4	2819862	0.01418509	0	0	0.00000000	4	0.01418509
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	11	954508	0.11524261	0	49674	0.00000000	11	0.10954189
保德信國際人壽保險(股)公司	6	821073	0.07307511	0	0	0.00000000	6	0.07307511
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	34	698093	0.48704112	27	534406	0.50523384	61	0.49492940
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	6	214257	0.28003752	0	0	0.00000000	6	0.28003752
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	6	373936	0.16045526	0	4553	0.00000000	6	0.15852508
國際紐約人壽保險(股)公司	9	874556	0.10290936	0	6707	0.00000000	9	0.10212615
全球人壽保險(股)公司	5	1266196	0.03948835	0	881607	0.00000000	5	0.02327960
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	5	250392	0.19968689	1	109703	0.09115520	6	0.16662269
美商安達保險(股)公司台灣分公司	8	113023	0.70782053	2	108367	0.18455802	10	0.45169158
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
英屬百慕達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	1269	132476158	0.09579082	134	35654201	0.03758322	1403	0.08344715

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

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	13	1016824	0.12784906	2	150666	0.13274395	0	93972	0.00000000	15	0.11890964
兆豐產物保險(股)公司	17	677646	0.25086844	0	73843	0.00000000	5	647571	0.07721161	22	0.15724843
富邦產物保險(股)公司	45	5065745	0.08883194	13	706094	0.18411146	0	1828765	0.00000000	58	0.07630972
蘇黎世產物保險(股)公司	6	932863	0.06431812	2	122961	0.16265319	2	321501	0.06220820	10	0.07260450
泰安產物保險(股)公司	26	1636761	0.15885031	12	463575	0.25885779	1	149360	0.06695232	39	0.17335675
明台產物保險(股)公司	23	2318777	0.09919021	3	366897	0.08176681	6	1696895	0.03535869	32	0.07301653
美亞產物保險(股)公司	14	851098	0.16449339	12	141041	0.85081642	5	165484	0.30214401	31	0.26779011
第一產物保險(股)公司	13	1261380	0.10306172	1	203234	0.04920436	2	332781	0.06009958	16	0.08901771
旺旺友聯產物保險(股)公司	26	1678346	0.15491442	9	340637	0.26421087	12	1161009	0.10335837	47	0.14779911
新光產物保險(股)公司	37	3309800	0.11178923	11	670312	0.16410268	7	356421	0.19639695	55	0.12682942
華南產物保險(股)公司	16	1094794	0.14614621	2	162430	0.12312996	6	686878	0.08735175	24	0.12345031
國泰世紀產物保險(股)公司	26	3997144	0.06504644	6	1602943	0.03743115	5	996238	0.05018881	37	0.05609183
新安東京海上產物保險(股)公司	30	1505110	0.19932097	6	306845	0.19553846	1	160226	0.06241184	37	0.18760955
台壽產物保險(股)公司	9	394731	0.22800337	1	59069	0.16929353	0	71282	0.00000000	10	0.19044644
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	51	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	60299	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	1547	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	4315	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	551	0.00000000	0	1377	0.00000000	2	13608	1.46972369	2	1.28733264
財團法人汽車交通事故特別補償基金	38	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	38	0.00000000
台灣區漁船產物保險合作社	0	981	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	339	25808763	0.13135073	80	5373661	0.14887429	54	8681991	0.06219771	473	0.11865218

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年

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	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	50.00	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	10.34	55.17	24.14	0.00	0.00	0.00	10.34	0.00	0.00	0.00	100.00
保誠人壽保險(股)公司	4.76	57.14	33.33	0.00	0.00	0.00	4.76	0.00	0.00	0.00	100.00
國泰人壽保險(股)公司	6.61	53.31	28.93	0.00	0.83	0.83	1.65	5.37	0.00	2.48	100.00
中國人壽保險(股)公司	4.65	56.98	24.42	0.00	2.33	0.00	5.81	3.49	0.00	2.33	100.00
南山人壽保險(股)公司	1.48	48.89	39.26	0.00	0.00	0.74	1.48	8.15	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	10.00	52.22	23.33	0.00	0.00	0.00	3.33	8.89	0.00	2.22	100.00
新光人壽保險(股)公司	8.57	59.43	25.14	0.57	1.14	0.57	0.57	4.00	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	2.58	66.45	26.45	0.00	0.65	0.65	1.29	1.94	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	6.15	66.15	23.08	0.00	0.00	0.00	4.62	0.00	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	0.52	82.90	13.47	0.00	1.04	0.00	0.52	1.04	0.00	0.52	100.00
興農人壽保險(股)公司	14.29	14.29	42.86	0.00	0.00	0.00	0.00	28.57	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	15.38	30.77	23.08	0.00	0.00	15.38	7.69	7.69	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	4.65	62.79	20.93	0.00	0.00	0.00	6.98	4.65	0.00	0.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	7.14	50.00	35.71	0.00	0.00	0.00	7.14	0.00	0.00	0.00	100.00
安聯人壽保險(股)公司	0.00	28.57	42.86	0.00	28.57	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	27.27	72.73	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	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	49.18	6.56	0.00	0.00	1.64	31.15	11.48	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	16.67	83.33	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	0.00	71.43	14.29	0.00	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國際紐約人壽保險(股)公司	11.11	66.67	22.22	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	16.67	66.67	0.00	0.00	16.67	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	83.33	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67	0.00	0.00	100.00
美商安達保險(股)公司台灣分公司	0.00	36.36	36.36	0.00	0.00	0.00	27.27	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	5.05	58.93	25.48	0.07	0.93	0.57	3.77	4.41	0.00	0.78	100.00

險種佔率統計表

統計期間：2009年

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	73.33	0.00	0.00	13.33	13.33	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	0.00	0.00	4.55	59.09	0.00	0.00	13.64	0.00	22.73	0.00	0.00	100.00
富邦產物保險(股)公司	1.72	0.00	0.00	0.00	0.00	6.9	0.00	3.45	58.62	0.00	1.72	5.17	20.69	0.00	1.72	0.00	100.00
蘇黎世產物保險(股)公司	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	30.00	0.00	0.00	10.00	20.00	20.00	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	2.56	0.00	7.69	48.72	0.00	2.56	5.13	30.77	2.56	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	2.70	0.00	0.00	48.65	0.00	0.00	24.32	8.11	16.22	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	16.13	0.00	3.23	19.35	0.00	0.00	6.45	38.71	16.13	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	56.25	0.00	0.00	25.00	6.25	12.50	0.00	0.00	100.00
旺旺友聯產物保險(股)公司	2.13	0.00	0.00	2.13	0.00	8.51	4.26	0.00	31.91	0.00	0.00	6.38	19.15	25.53	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	3.64	0.00	1.82	45.45	5.45	0.00	10.91	20.00	12.73	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	8.00	0.00	4.00	28.00	0.00	0.00	28.00	8.00	24.00	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	5.13	0.00	5.13	53.85	0.00	0.00	5.13	17.95	12.82	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	2.70	0.00	2.70	62.16	0.00	0.00	13.51	16.22	2.70	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	40.00	0.00	0.00	50.00	10.00	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	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	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	0.42	0.00	0.21	0.21	0.00	4.78	0.42	2.50	51.14	0.62	0.42	11.23	16.63	11.23	0.21	0.00	100.00

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009年

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	173	12.33%
殘廢等級認定	128	9.12%
條款解釋爭議	32	2.28%
理賠金額認定	140	9.98%
承保範圍	307	21.88%
除外責任	123	8.77%
醫療單據認定	17	1.21%
必要性醫療	123	8.77%
違反告知義務	164	11.69%
投保時已患疾病或在妊娠中	104	7.41%
時效爭議	5	0.36%
契約效力爭議	46	3.28%
複保險	0	0.00%
其他	41	2.92%
總計	1403	100.00%

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009年

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	27	5.71%
殘廢等級認定	160	33.83%
事故發生原因認定	46	9.73%
理賠金額認定	86	18.18%
承保範圍	66	13.95%
不保事項(除外責任)	34	7.19%
契約效力爭議	6	1.27%
遲延給付	14	2.96%
汽車交通事故認定	4	0.85%
時效爭議	3	0.63%
追償事項	2	0.42%
加害人賠償金額之扣除與歸墊	9	1.90%
其他	16	3.38%
總計	473	100.00%

結案情形統計表

統計期間：2009年 截止日：2010/03/15

人壽保險業

理賠

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	其他	和解	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	0	0	0	0	0	0	0	0	4
台灣人壽保險(股)公司	4	0	5	2	0	2	0	0	0	6	2	30
保誠人壽保險(股)公司	4	0	0	4	1	0	0	0	2	3	0	21
國泰人壽保險(股)公司	35	5	56	26	8	8	4	7	15	4	6	232
中國人壽保險(股)公司	15	0	19	4	5	1	1	2	4	2	12	81
南山人壽保險(股)公司	22	4	41	9	9	4	0	8	4	15	2	136
國華人壽保險(股)公司	11	5	18	14	3	3	0	1	3	1	11	85
新光人壽保險(股)公司	27	2	31	33	14	0	0	0	5	2	21	168
富邦人壽保險(股)公司	26	6	29	16	11	0	0	3	4	2	20	151
國寶人壽保險(股)公司	13	3	8	9	2	2	0	1	5	3	1	61
三商美邦人壽(股)公司	28	25	31	29	8	2	2	2	9	4	19	186
興農人壽保險(股)公司	2	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	6
幸福人壽保險(股)公司	2	0	5	3	0	0	0	0	0	1	0	12
遠雄人壽保險事業(股)公司	7	0	13	1	3	1	1	1	2	2	2	37
宏泰人壽保險(股)公司	4	0	2	1	1	0	0	0	0	1	3	14
安聯人壽保險(股)公司	2	0	2	0	1	0	0	0	1	0	1	7
中華郵政(股)公司壽險處	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4
第一金人壽保險(股)公司	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	6	1	2	0	0	0	0	0	0	11
保德信國際人壽保險(股)公司	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	5
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	9	5	16	9	0	0	0	3	4	2	2	59
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	6
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	3	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	6
國際紐約人壽保險(股)公司	3	0	2	1	1	0	0	0	0	0	1	8
全球人壽保險(股)公司	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	5
法國法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	6
美商安達保險(股)公司台灣分公司	3	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	9
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
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	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
總計	229	56	297	166	73	8	32	58	31	170	32	1350

結案情形統計表

統計期間：2009年 截止日：2010/03/15

產物保險業

理賠

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	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	撤件	
													依申訴人意見處理	其他
台灣產物保險(股)公司	2	0	2	2	1	0	0	0	1	4	0	1	0	13
兆豐產物保險(股)公司	5	1	4	1	0	0	0	1	0	3	0	6	0	21
富邦產物保險(股)公司	11	3	11	5	3	0	0	1	1	8	1	8	5	57
蘇黎世產物保險(股)公司	1	1	4	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	10
泰安產物保險(股)公司	4	1	4	0	2	1	1	2	0	11	0	11	1	38
明台產物保險(股)公司	2	1	5	3	4	0	0	1	0	8	2	3	1	30
美亞產物保險(股)公司	5	1	7	2	1	1	2	2	0	2	3	4	0	30
第一產物保險(股)公司	4	1	2	2	1	0	0	0	0	2	0	3	1	16
旺旺友聯產物保險(股)公司	7	1	10	2	2	1	1	0	1	6	1	13	2	47
新光產物保險(股)公司	16	1	12	1	5	1	0	2	1	3	1	10	2	55
華南產物保險(股)公司	5	0	7	0	2	0	0	1	0	5	1	2	1	24
國泰世紀產物保險(股)公司	10	0	9	2	0	1	0	0	0	6	2	5	1	36
新安東京海上產物保險(股)公司	7	0	8	4	4	0	1	0	1	3	0	4	3	35
台壽產物保險(股)公司	1	0	1	2	0	0	0	0	1	4	0	1	0	10
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	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	0	0
香港喬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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
財團法人汽車交通事故特別補償基金	7	1	11	7	2	0	1	3	0	0	0	2	1	35
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	87	12	97	33	28	5	7	13	6	67	11	74	18	458

案件處理天數統計表

統計期間：2009年

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 (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	12	3
台灣人壽保險(股)公司	26	204	8
保誠人壽保險(股)公司	17	260	15
國泰人壽保險(股)公司	197	1939	10
中國人壽保險(股)公司	66	596	9
南山人壽保險(股)公司	114	1148	10
國華人壽保險(股)公司	74	1129	15
新光人壽保險(股)公司	141	2083	15
富邦人壽保險(股)公司	125	322	3
國寶人壽保險(股)公司	48	259	5
三商美邦人壽(股)公司	158	2028	13
興農人壽保險(股)公司	4	39	10
幸福人壽保險(股)公司	10	97	10
遠雄人壽保險事業(股)公司	30	266	9
宏泰人壽保險(股)公司	10	109	11
安聯人壽保險(股)公司	5	77	15
中華郵政(股)公司壽險處	3	14	5
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	9	40	4
保德信國際人壽保險(股)公司	4	64	16
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	50	405	8
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	4	28	7
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	3	60	20
國際紐約人壽保險(股)公司	5	56	11
全球人壽保險(股)公司	4	50	12
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	4	29	7
美商安達保險(股)公司台灣分公司	6	55	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	1121	11369	10

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 (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	11	12	1
兆豐產物保險(股)公司	16	103	6
富邦產物保險(股)公司	46	40	1
蘇黎世產物保險(股)公司	9	67	7
泰安產物保險(股)公司	34	48	1
明台產物保險(股)公司	28	135	5
美亞產物保險(股)公司	25	116	5
第一產物保險(股)公司	12	194	16
旺旺友聯產物保險(股)公司	40	40	1
新光產物保險(股)公司	39	121	3
華南產物保險(股)公司	19	124	7
國泰世紀產物保險(股)公司	26	14	1
新安東京海上產物保險(股)公司	28	65	2
台壽產物保險(股)公司	9	53	6
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	28	291	10
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0
總計	371	1430	4

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年

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	8	1141353	0.07009225	1	510145	0.01960226	9	0.05449597
台灣人壽保險(股)公司	100	2818241	0.35483125	3	2349749	0.01276732	103	0.19930379
保誠人壽保險(股)公司	59	188281	3.13361411	0	130365	0	59	1.85158451
國泰人壽保險(股)公司	382	41016491	0.09313327	3	15574051	0.00192628	385	0.06803256
中國人壽保險(股)公司	109	5881195	0.18533648	7	2864971	0.02443305	116	0.13262954
南山人壽保險(股)公司	220	21141540	0.10406053	3	2851522	0.01052069	223	0.09294353
國華人壽保險(股)公司	61	5396302	0.11304037	6	1820146	0.03296438	67	0.09284345
新光人壽保險(股)公司	504	16217134	0.31078241	3	2759293	0.01087235	507	0.26717358
富邦人壽保險(股)公司	172	13894259	0.12379214	3	2391882	0.01254242	175	0.10745332
國寶人壽保險(股)公司	13	1502268	0.08653582	2	614644	0.03253916	15	0.07085792
三商美邦人壽(股)公司	160	9635912	0.16604551	0	295934	0	160	0.16109794
興農人壽保險(股)公司	2	283484	0.07055071	0	22503	0	2	0.06536225
幸福人壽保險(股)公司	22	355066	0.61960311	0	215199	0	22	0.38578555
遠雄人壽保險事業(股)公司	40	2605588	0.15351621	2	1471232	0.01359404	42	0.10302147
宏泰人壽保險(股)公司	71	1117734	0.63521374	0	37219	0	71	0.61474363
安聯人壽保險(股)公司	176	814304	2.16135497	0	48495	0	176	2.03987255
中華郵政(股)公司壽險處	4	2819862	0.01418509	0	0	0	4	0.01418509
第一金人壽保險(股)公司	0	37635	0	0	1299	0	0	0
大都會國際人壽保險(股)公司	31	954508	0.32477464	1	49674	0.20131255	32	0.31866733
保德信國際人壽保險(股)公司	4	821073	0.04871674	0	0	0	4	0.04871674
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	22	698093	0.31514425	3	534406	0.05613709	25	0.20283992
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	7	214257	0.32671044	0	0	0	7	0.32671044
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	19	373936	0.50810833	0	4553	0	19	0.50199609
國際紐約人壽保險(股)公司	13	874556	0.14864685	0	6707	0	13	0.14751555
全球人壽保險(股)公司	89	1266196	0.70289275	1	881607	0.01134292	90	0.41903284
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	21	250392	0.83868494	0	109703	0	21	0.58317943
美商安達保險(股)公司台灣分公司	5	113023	0.44238783	0	108367	0	5	0.22584579
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	33254	0.6014314	0	535	0	2	0.5919086
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	2	10221	1.95675569	0	0	0	2	1.95675569
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
總計	2318	132476158	0.17497488	38	35654201	0.01065793	2356	0.14012936

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)以上保險契約之期未有效契約件數，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

產物保險業

非理賠

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	3	1016824	0.02950363	0	150666	0.00000000	0	93972	0.00000000	3	0.02378192
兆豐產物保險(股)公司	1	677646	0.01475696	0	73843	0.00000000	0	647571	0.00000000	1	0.00714765
富邦產物保險(股)公司	1	5065745	0.00197404	0	706094	0.00000000	0	1828765	0.00000000	1	0.00131568
蘇黎世產物保險(股)公司	1	932863	0.01071968	0	122961	0.00000000	0	321501	0.00000000	1	0.00726045
泰安產物保險(股)公司	1	1636761	0.00610962	2	463575	0.04314296	0	149360	0.00000000	3	0.01333513
明台產物保險(股)公司	1	2318777	0.00431261	0	366897	0.00000000	0	1696895	0.00000000	1	0.00228176
美亞產物保險(股)公司	8	851098	0.09399622	0	141041	0.00000000	3	165484	0.18128640	11	0.09502230
第一產物保險(股)公司	5	1261380	0.03963912	0	203234	0.00000000	0	332781	0.00000000	5	0.02781803
旺旺友聯產物保險(股)公司	9	1678346	0.05362422	0	340637	0.00000000	0	1161009	0.00000000	9	0.02830195
新光產物保險(股)公司	6	3309800	0.01812798	0	670312	0.00000000	0	356421	0.00000000	6	0.01383593
華南產物保險(股)公司	1	1094794	0.00913413	0	162430	0.00000000	1	686878	0.01455862	2	0.01028752
國泰世紀產物保險(股)公司	0	3997144	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	2	1505110	0.01328806	0	306845	0.00000000	0	160226	0.00000000	2	0.01014105
台壽保產物保險(股)公司	1	394731	0.02533370	0	59069	0.00000000	0	71282	0.00000000	1	0.01904464
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	51	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	60299	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	1547	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	4315	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	551	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	981	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	40	25808763	0.01549861	2	5373661	0.00372185	4	8681991	0.00460723	46	0.01153911

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年

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	70.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	37.93	10.34	0.00	0.86	48.28	1.72	0.86	0.00	0.00	0.00	100.00
保誠人壽保險(股)公司	30.14	26.03	2.74	0.00	41.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國泰人壽保險(股)公司	35.02	12.21	2.07	7.14	42.40	0.46	0.23	0.23	0.00	0.23	100.00
中國人壽保險(股)公司	46.92	13.85	0.77	3.08	28.46	3.08	1.54	2.31	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	49.36	14.04	1.70	0.85	32.77	0.85	0.00	0.43	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	75.00	8.82	1.47	0.00	5.88	0.00	1.47	7.35	0.00	0.00	100.00
新光人壽保險(股)公司	14.29	6.76	1.35	2.90	74.13	0.39	0.00	0.19	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	30.21	15.10	0.52	2.08	50.52	0.52	0.00	1.04	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	35.29	35.29	11.76	0.00	0.00	5.88	11.76	0.00	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	31.36	11.83	1.78	1.18	53.85	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
興農人壽保險(股)公司	50.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	37.50	4.17	0.00	0.00	58.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	48.89	35.56	2.22	0.00	8.89	2.22	2.22	0.00	0.00	0.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	93.06	4.17	0.00	0.00	2.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
安聯人壽保險(股)公司	2.27	0.00	0.00	0.00	97.73	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	71.88	3.13	15.63	0.00	6.25	3.13	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	11.11	55.56	0.00	0.00	22.22	7.41	3.70	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	57.14	28.57	14.29	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	5.26	10.53	0.00	0.00	84.21	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國際紐約人壽保險(股)公司	64.29	21.43	0.00	0.00	14.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
全球人壽保險(股)公司	73.63	8.79	0.00	0.00	16.48	0.00	1.10	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	13.64	18.18	9.09	0.00	59.09	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	33.33	66.67	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	50.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	50.00	50.00	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	34.51	11.62	1.71	2.35	48.09	0.72	0.44	0.52	0.00	0.04	100.00

險種佔率統計表

統計期間：2009年

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	25.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	25.00	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	0.00	50.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
富邦產物保險(股)公司	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	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	100.00	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	33.33	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	33.33	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	8.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67	33.33	0.00	0.00	8.33	0.00	33.33	0.00	0.00	100.00
第一產物保險(股)公司	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00	20.00	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	11.11	44.44	0.00	0.00	11.11	33.33	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	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	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	7.84	0.00	0.00	0.00	0.00	3.92	0.00	17.65	33.33	1.96	1.96	13.73	9.80	7.84	1.96	0.00	100.00

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009年

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	14	0.59%
解約爭議	75	3.18%
保費自動墊繳	24	1.02%
承保範圍	25	1.06%
契約撤銷	40	1.70%
契約轉換	66	2.80%
契約變更	123	5.22%
保單紅利	47	1.99%
保費之交付	80	3.40%
未到期保費之返還	15	0.64%
費率爭議	16	0.68%
停效復效爭議	91	3.86%
保單借款	72	3.06%
違反告知義務	34	1.44%
通知義務(含危險增加或減少)	1	0.04%
複保險	0	0.00%
請求權時效	0	0.00%
招攬糾紛	1240	52.63%
挪用保費	56	2.38%
續保爭議	28	1.19%
拒保或加費承保爭議	14	0.59%
未經被保險人同意	74	3.14%
未經法定代理人同意	4	0.17%
要保人非親簽	78	3.31%
要保人或受益人變更	3	0.13%
服務品質爭議	103	4.37%
未收到保單或收據	17	0.72%
其他	16	0.68%
總計	2356	100.00%

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2009年

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	4.35%
保單效力	4	8.70%
費率爭議—未依規定收取保費	2	4.35%
費率爭議—未依規定主動計退溢收保費	1	2.17%
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	10.87%
承保範圍	2	4.35%
保費之交付	4	8.70%
未到期保費之返還	1	2.17%
費率爭議	1	2.17%
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	1	2.17%
挪用保費	0	0.00%
續保爭議	7	15.22%
服務品質爭議	14	30.43%
其他	2	4.35%
總計	46	100.00%

結案情形統計表

統計期間：2009年

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	2	3	0	0	1	3	0	0	0	9
台灣人壽保險(股)公司	44	13	8	22	2	5	0	0	0	94
保誠人壽保險(股)公司	31	15	6	1	1	5	0	0	0	59
國泰人壽保險(股)公司	161	50	38	42	26	41	5	0	0	363
中國人壽保險(股)公司	72	12	8	6	0	8	3	0	0	109
南山人壽保險(股)公司	112	32	13	8	12	32	0	0	4	213
國華人壽保險(股)公司	36	2	5	4	1	14	2	0	0	64
新光人壽保險(股)公司	218	60	58	76	18	10	10	0	0	450
富邦人壽保險(股)公司	91	17	21	31	1	8	2	0	0	171
國寶人壽保險(股)公司	7	3	0	0	0	4	0	0	0	14
三商美邦人壽(股)公司	73	13	8	37	2	8	1	0	0	142
興農人壽保險(股)公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
幸福人壽保險(股)公司	6	4	2	2	2	2	0	0	0	18
遠雄人壽保險事業(股)公司	22	7	4	1	1	6	1	0	0	42
宏泰人壽保險(股)公司	33	0	4	29	2	0	0	0	0	68
安聯人壽保險(股)公司	57	18	11	25	1	33	6	0	0	151
中華郵政(股)公司壽險處	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3
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	19	3	1	4	1	4	0	0	0	32
保德信國際人壽保險(股)公司	2	2	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	3	14	3	4	0	1	0	0	0	25
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	5	0	0	0	7
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	16	1	0	1	1	0	0	0	0	19
國際紐約人壽保險(股)公司	7	1	2	1	0	2	0	0	0	13
全球人壽保險(股)公司	48	7	5	16	5	8	0	0	0	89
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	12	1	0	1	2	5	0	0	0	21
美商安達保險(股)公司台灣分公司	2	3	0	0	0	0	0	0	0	5
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2
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	1079	283	199	313	79	204	30	0	4	2191

結案情形統計表

統計期間：2009年

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	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
兆豐產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
富邦產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
蘇黎世產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
泰安產物保險(股)公司	0	0	1	1	0	1	0	0	0	3
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	3	4	0	0	1	2	0	0	0	10
第一產物保險(股)公司	3	1	0	1	0	0	0	0	0	5
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	3	2	2	0	0	1	0	0	1	9
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	1	0	0	0	0	0	1	2
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	19	11	5	4	1	5	0	0	2	47

案件處理天數統計表

統計期間：2009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 (2)	案件總處理天數 (工作天)(1)	平均處理天數 (3)=(1)/(2)
臺銀人壽保險(股)公司	9	48	5
台灣人壽保險(股)公司	94	1452	15
保誠人壽保險(股)公司	59	1732	29
國泰人壽保險(股)公司	363	8148	22
中國人壽保險(股)公司	109	1819	17
南山人壽保險(股)公司	213	3205	15
國華人壽保險(股)公司	64	1311	20
新光人壽保險(股)公司	450	19052	42
富邦人壽保險(股)公司	171	1401	8
國寶人壽保險(股)公司	14	97	7
三商美邦人壽(股)公司	142	1807	13
興農人壽保險(股)公司	2	16	8
幸福人壽保險(股)公司	18	585	32
遠雄人壽保險事業(股)公司	42	484	12
宏泰人壽保險(股)公司	68	1036	15
安聯人壽保險(股)公司	151	2922	19
中華郵政(股)公司壽險處	3	42	14
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	32	131	4
保德信國際人壽保險(股)公司	4	55	14
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	25	250	10
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	7	17	2
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	19	257	14
國際紐約人壽保險(股)公司	13	133	10
全球人壽保險(股)公司	89	1084	12
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	21	177	8
美商安達保險(股)公司台灣分公司	5	76	15
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	74	37
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	2	5	2
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	2191	47416	22

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

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 (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	3	13	4
兆豐產物保險(股)公司	1	8	8
富邦產物保險(股)公司	1	4	4
蘇黎世產物保險(股)公司	1	7	7
泰安產物保險(股)公司	3	6	2
明台產物保險(股)公司	1	4	4
美亞產物保險(股)公司	10	76	8
第一產物保險(股)公司	5	57	11
旺旺友聯產物保險(股)公司	9	132	15
新光產物保險(股)公司	6	54	9
華南產物保險(股)公司	2	31	16
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	2	19	10
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	45	416	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。