

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2010年下半年

人壽保險業

理賠

印表日期：2011/3/10

| 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              | 3    | 1173427   | 0.02556614 | 1      | 556935   | 0.01795541 | 4   | 0.02311655 |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 10   | 2885029   | 0.03466169 | 3      | 2471692  | 0.01213743 | 13  | 0.02426857 |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 2    | 273419    | 0.07314780 | 0      | 203695   | 0.00000000 | 2   | 0.04191870 |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 148  | 40476157  | 0.03656473 | 14     | 18621724 | 0.00751810 | 162 | 0.02741215 |
| 中國人壽保險(股)公司              | 40   | 6742110   | 0.05932860 | 3      | 4628510  | 0.00648156 | 43  | 0.03781675 |
| 南山人壽保險(股)公司              | 77   | 21371270  | 0.03602967 | 2      | 2910201  | 0.00687237 | 79  | 0.03253509 |
| 國華人壽保險(股)公司              | 35   | 5423182   | 0.06453775 | 6      | 2094097  | 0.02865196 | 41  | 0.05454101 |
| 新光人壽保險(股)公司              | 63   | 16279847  | 0.03869815 | 7      | 3904095  | 0.01792989 | 70  | 0.03468103 |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 78   | 14401608  | 0.05416061 | 2      | 2791200  | 0.00716537 | 80  | 0.04653108 |
| 國實人壽保險(股)公司              | 8    | 1483262   | 0.05393517 | 1      | 659822   | 0.01515560 | 9   | 0.04199555 |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 88   | 9875593   | 0.08910857 | 3      | 433618   | 0.06918531 | 91  | 0.08827057 |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 2    | 279881    | 0.07145894 | 0      | 14015    | 0.00000000 | 2   | 0.06805128 |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 3    | 355042    | 0.08449704 | 2      | 182541   | 0.10956442 | 5   | 0.09300889 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 25   | 2877980   | 0.08686648 | 3      | 1397293  | 0.02147008 | 28  | 0.06549289 |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 4    | 1134292   | 0.03526428 | 0      | 48951    | 0.00000000 | 4   | 0.03380539 |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 6    | 840303    | 0.07140281 | 0      | 10723    | 0.00000000 | 6   | 0.07050313 |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 1    | 2874918   | 0.00347836 | 0      | 0        | 0.00000000 | 1   | 0.00347836 |
| 第一金人壽保險(股)公司             | 0    | 35518     | 0.00000000 | 0      | 2548     | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 合作金庫人壽保險(股)公司            | 0    | 39293     | 0.00000000 | 0      | 924      | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 大都會國際人壽保險(股)公司           | 6    | 991934    | 0.06048789 | 0      | 70237    | 0.00000000 | 6   | 0.05648807 |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 2    | 869304    | 0.02300691 | 0      | 0        | 0.00000000 | 2   | 0.02300691 |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 8    | 770196    | 0.10386966 | 0      | 442159   | 0.00000000 | 8   | 0.06598727 |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司   | 3    | 226859    | 0.13224073 | 0      | 0        | 0.00000000 | 3   | 0.13224073 |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司 | 3    | 388079    | 0.07730384 | 0      | 3917     | 0.00000000 | 3   | 0.07653139 |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 4    | 891786    | 0.04485381 | 0      | 11855    | 0.00000000 | 4   | 0.04426536 |
| 全球人壽保險(股)公司              | 6    | 1279700   | 0.04688598 | 0      | 27881    | 0.00000000 | 6   | 0.04588625 |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 3    | 294230    | 0.10196105 | 0      | 86960    | 0.00000000 | 3   | 0.07870091 |
| 英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司   | 0    | 32097     | 0.00000000 | 0      | 643      | 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  | 2    | 18978     | 1.05385182 | 0      | 0        | 0.00000000 | 2   | 1.05385182 |
| 英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司 | 0    | 2         | 0.00000000 | 0      | 0        | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 總計                       | 630  | 134585296 | 0.04681046 | 47     | 41576236 | 0.01130453 | 677 | 0.03843063 |

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。

## 險種佔率統計表

統計期間：2010下半年度

人壽保險業

理赔

印表日期：2011/03/10

| 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  | 25.00  | 25.00  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00  | 25.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 0.00   | 61.54  | 15.38  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 7.69  | 0.00  | 0.00 | 15.38  | 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              | 4.85   | 55.76  | 30.30  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 1.21  | 1.82  | 0.00 | 6.06   | 100.00 |
| 中國人壽保險(股)公司              | 0.00   | 72.09  | 20.93  | 0.00 | 0.00  | 2.33 | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 4.65   | 100.00 |
| 南山人壽保險(股)公司              | 6.25   | 46.25  | 45.00  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00  | 2.50  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國華人壽保險(股)公司              | 2.44   | 51.22  | 31.71  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00  | 14.63 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 新光人壽保險(股)公司              | 8.45   | 47.89  | 33.80  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 2.82  | 7.04  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 7.41   | 65.43  | 23.46  | 0.00 | 1.23  | 0.00 | 0.00  | 2.47  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 0.00   | 77.78  | 11.11  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00  | 11.11 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 3.30   | 78.02  | 15.38  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00  | 1.10  | 0.00 | 2.20   | 100.00 |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 50.00  | 50.00  | 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              | 0.00   | 20.00  | 40.00  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 20.00 | 20.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 7.14   | 67.86  | 14.29  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 3.57  | 7.14  | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 宏泰人壽保險(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 |
| 安聯人壽保險(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 |
| 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   | 50.00  | 50.00  | 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   | 100.00 | 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     | 0.00   | 87.50  | 12.50  | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 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   | 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   | 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            | 50.00  | 25.00  | 25.00  | 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   | 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   | 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   | 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                       | 5.42   | 59.59  | 27.53  | 0.00 | 0.44  | 0.15 | 1.02  | 3.51  | 0.00 | 2.34   | 100.00 |

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2010年下半年

產物保險業

理賠

印表日期：2011/3/10

| 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    | 545805   | 0.12825093 | 4       | 178585  | 0.22398297 | 1    | 76586   | 0.13057216 | 12  | 0.14981722 |
| 兆豐產物保險(股)公司          | 18   | 380519   | 0.47303814 | 2       | 75566   | 0.26466929 | 1    | 608293  | 0.01643944 | 21  | 0.19729832 |
| 富邦產物保險(股)公司          | 30   | 2988866  | 0.10037251 | 5       | 994656  | 0.05026863 | 1    | 1924456 | 0.00519627 | 36  | 0.06093455 |
| 蘇黎世產物保險(股)公司         | 9    | 469874   | 0.19154071 | 3       | 125004  | 0.23999232 | 1    | 628016  | 0.01592316 | 13  | 0.10630520 |
| 泰安產物保險(股)公司          | 8    | 872472   | 0.09169348 | 9       | 474471  | 0.18968493 | 1    | 176205  | 0.05675207 | 18  | 0.11817630 |
| 明台產物保險(股)公司          | 15   | 1113826  | 0.13467094 | 3       | 390994  | 0.07672752 | 3    | 961298  | 0.03120780 | 21  | 0.08515407 |
| 美亞產物保險(股)公司          | 10   | 350017   | 0.28570040 | 3       | 119471  | 0.25110696 | 4    | 17161   | 2.33086649 | 17  | 0.34932774 |
| 第一產物保險(股)公司          | 7    | 639863   | 0.10939841 | 2       | 219275  | 0.09120966 | 1    | 172791  | 0.05787338 | 10  | 0.09690589 |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 4    | 707493   | 0.05653766 | 14      | 342455  | 0.40881283 | 5    | 592659  | 0.08436554 | 23  | 0.14002131 |
| 新光產物保險(股)公司          | 12   | 1826539  | 0.06569802 | 7       | 781370  | 0.08958623 | 5    | 381073  | 0.13120845 | 24  | 0.08029489 |
| 華南產物保險(股)公司          | 4    | 597939   | 0.06689645 | 1       | 161844  | 0.06178789 | 1    | 165094  | 0.06057155 | 6   | 0.06487349 |
| 國泰世紀產物保險(股)公司        | 29   | 2299665  | 0.12610532 | 4       | 1769357 | 0.02260708 | 5    | 1004941 | 0.04975416 | 38  | 0.07489215 |
| 新安東京海上產物保險(股)公司      | 13   | 822784   | 0.15800015 | 5       | 359049  | 0.13925675 | 2    | 171046  | 0.11692761 | 20  | 0.14783288 |
| 台壽保產物保險(股)公司         | 3    | 327041   | 0.09173161 | 2       | 118187  | 0.16922334 | 0    | 272864  | 0.00000000 | 5   | 0.06962896 |
| 法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司  | 0    | 41       | 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    | 54226    | 0.00000000 | 1       | 75536   | 0.13238720 | 5    | 132501  | 0.37735564 | 6   | 0.22877798 |
| 美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司   | 0    | 285      | 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    | 2273     | 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    | 1498     | 0.00000000 | 0       | 1007    | 0.00000000 | 1    | 9964    | 1.00361300 | 1   | 0.80198893 |
| 財團法人汽車交通事故特別補償基金     | 17   | 0        | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 17  | 0.00000000 |
| 台灣區漁船產物保險合作社         | 0    | 1181     | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 總計                   | 186  | 14002207 | 0.00001328 | 65      | 6186827 | 0.00001051 | 37   | 7294948 | 0.00000507 | 288 | 0.10478830 |

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：2010下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2011/03/10

| 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 | 8.33  | 0.00 | 8.33 | 33.33    | 0.00 | 0.00   | 8.33     | 33.33  | 8.33   | 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 | 9.52  | 0.00 | 0.00 | 57.14    | 4.76 | 0.00   | 14.29    | 9.52   | 4.76   | 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 | 4.88  | 0.00 | 7.32 | 51.22    | 0.00 | 2.44   | 19.51    | 9.76   | 2.44   | 2.44   | 0.00   | 100.00% |
| 蘇黎世產物保險(股)公司         | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 15.38 | 0.00 | 0.00 | 46.15    | 0.00 | 0.00   | 7.69     | 23.08  | 7.69   | 0.00   | 0.00   | 100.00% |
| 泰安產物保險(股)公司          | 5.56 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 5.56 | 27.78    | 0.00 | 5.56   | 0.00     | 50.00  | 5.56   | 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 | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 42.86    | 0.00 | 4.76   | 23.81    | 9.52   | 14.29  | 4.76   | 0.00   | 100.00% |
| 美亞產物保險(股)公司          | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 11.76 | 0.00 | 0.00 | 47.06    | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 17.65  | 23.53  | 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 | 10.00 | 0.00 | 0.00 | 30.00    | 0.00 | 0.00   | 30.00    | 20.00  | 10.00  | 0.00   | 0.00   | 100.00% |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 4.35 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 13.04    | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 60.87  | 21.74  | 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 | 20.83 | 0.00 | 4.17 | 16.67    | 0.00 | 0.00   | 8.33     | 29.17  | 20.83  | 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   | 16.67    | 16.67  | 16.67  | 0.00   | 0.00   | 100.00% |
| 國泰世紀產物保險(股)公司        | 2.63 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00  | 0.00 | 2.63 | 60.53    | 0.00 | 0.00   | 10.53    | 5.26   | 13.16  | 5.26   | 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 | 10.00 | 0.00 | 0.00 | 45.00    | 0.00 | 0.00   | 10.00    | 25.00  | 10.00  | 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 | 20.00    | 0.00 | 0.00   | 40.00    | 40.00  | 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   | 66.67  | 16.67  | 16.67  | 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   | 100.00 | 0.00   | 0.00   | 100.00% |
| 財團法人汽車交通意外特別補償基金     | 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                   | 1.02 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 5.80  | 0.00 | 2.39 | 43.69    | 0.34 | 1.02   | 10.92    | 20.48  | 12.29  | 1.71   | 0.34   | 100.00  |

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2011/3/10

| 爭議類型          | 申訴件數 | 比率      |
|---------------|------|---------|
| 條款解釋爭議        | 1    | 0.35%   |
| 醫療單據認定        | 1    | 0.35%   |
| 必要性醫療         | 3    | 1.04%   |
| 違反告知義務        | 2    | 0.69%   |
| 投保時已患疾病或在妊娠中  | 2    | 0.69%   |
| 複保險           | 0    | 0.00%   |
| 因果關係認定        | 24   | 8.33%   |
| 殘廢等級認定        | 95   | 32.99%  |
| 事故發生原因認定      | 23   | 7.99%   |
| 理賠金額認定        | 45   | 15.62%  |
| 承保範圍          | 47   | 16.32%  |
| 不保事項(除外責任)    | 10   | 3.47%   |
| 契約效力爭議        | 8    | 2.78%   |
| 遲延給付          | 12   | 4.17%   |
| 汽車交通事故認定      | 2    | 0.69%   |
| 時效爭議          | 5    | 1.74%   |
| 追償事項          | 0    | 0.00%   |
| 加害人賠償金額之扣除與歸墊 | 4    | 1.39%   |
| 其他            | 4    | 1.39%   |
| 總計            | 288  | 100.00% |

## 案件處理天數統計表

統計期間：2010下半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2011/3/10

| 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              | 4            | 9                | 2                     |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 12           | 80               | 7                     |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 2            | 0                | 0                     |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 120          | 388              | 3                     |
| 中國人壽保險(股)公司              | 31           | 237              | 8                     |
| 南山人壽保險(股)公司              | 62           | 555              | 9                     |
| 國華人壽保險(股)公司              | 28           | 356              | 13                    |
| 新光人壽保險(股)公司              | 57           | 278              | 5                     |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 60           | 98               | 2                     |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 8            | 94               | 12                    |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 63           | 628              | 10                    |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 2            | 24               | 12                    |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 2            | 14               | 7                     |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 24           | 248              | 10                    |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 3            | 18               | 6                     |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 5            | 41               | 8                     |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 0            | 0                | 0                     |
| 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           | 5            | 23               | 5                     |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 2            | 14               | 7                     |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 7            | 21               | 3                     |
| 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 | 2            | 17               | 9                     |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 3            | 18               | 6                     |
| 全球人壽保險(股)公司              | 5            | 53               | 11                    |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 3            | 14               | 5                     |
| 英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司   | 0            | 0                | 0                     |
| 英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司  | 2            | 9                | 5                     |
| 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                       | 513          | 3244             | 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2011/3/10。

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010下半年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2011/3/10

| 爭議類型         | 申訴件數 | 比率      |
|--------------|------|---------|
| 事故發生原因認定     | 67   | 9.90%   |
| 殘廢等級認定       | 78   | 11.52%  |
| 條款解釋爭議       | 11   | 1.62%   |
| 理賠金額認定       | 87   | 12.85%  |
| 承保範圍         | 170  | 25.11%  |
| 除外責任         | 43   | 6.35%   |
| 醫療單據認定       | 8    | 1.18%   |
| 必要性醫療        | 52   | 7.68%   |
| 違反告知義務       | 69   | 10.19%  |
| 投保時已患疾病或在妊娠中 | 49   | 7.24%   |
| 時效爭議         | 4    | 0.59%   |
| 契約效力爭議       | 22   | 3.25%   |
| 複保險          | 0    | 0.00%   |
| 其他           | 17   | 2.51%   |
| 總計           | 677  | 100.00% |

## 案件處理天數統計表

統計期間：2010下半年度

產物保險業

理賠

印表日期：2011/3/10

| 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          | 12            | 10             | 1                     |
| 兆豐產物保險(股)公司          | 19            | 205            | 11                    |
| 富邦產物保險(股)公司          | 31            | 31             | 1                     |
| 蘇黎世產物保險(股)公司         | 11            | 9              | 1                     |
| 泰安產物保險(股)公司          | 15            | 22             | 1                     |
| 明台產物保險(股)公司          | 19            | 83             | 4                     |
| 美亞產物保險(股)公司          | 10            | 19             | 2                     |
| 第一產物保險(股)公司          | 9             | 32             | 4                     |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 16            | 9              | 1                     |
| 新光產物保險(股)公司          | 19            | 16             | 1                     |
| 華南產物保險(股)公司          | 5             | 0              | 0                     |
| 國泰世紀產物保險(股)公司        | 30            | 17             | 1                     |
| 新安東京海上產物保險(股)公司      | 16            | 34             | 2                     |
| 台壽保產物保險(股)公司         | 4             | 20             | 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   | 4             | 69             | 17                    |
| 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             | 4              | 4                     |
| 財團法人汽車交通事故特別補償基金     | 12            | 111            | 9                     |
| 台灣區漁船產物保險合作社         | 0             | 0              | 0                     |
| 總計                   | 233           | 691            | 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2011/3/10。



# 結案情形統計表

統計期間：2010下半年度  
截止日：2011/03/10  
人壽保險業  
理賠  
列印日期：2011/3/10

| 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 |     |
| 臺銀人壽保險(股)公司              | 0          | 0  | 2    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 4   |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 1          | 0  | 4    | 1         | 0  | 0  | 1    | 3        | 0  | 13  |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 0          | 0  | 0    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 2   |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 39         | 2  | 49   | 14        | 7  | 1  | 5    | 2        | 6  | 159 |
| 中國人壽保險(股)公司              | 10         | 1  | 14   | 7         | 1  | 1  | 1    | 0        | 3  | 41  |
| 南山人壽保險(股)公司              | 16         | 1  | 32   | 5         | 4  | 0  | 0    | 7        | 0  | 78  |
| 國華人壽保險(股)公司              | 9          | 1  | 6    | 3         | 2  | 0  | 1    | 4        | 2  | 37  |
| 新光人壽保險(股)公司              | 8          | 2  | 16   | 2         | 5  | 0  | 0    | 5        | 2  | 65  |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 19         | 3  | 23   | 3         | 5  | 0  | 1    | 5        | 4  | 79  |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 1          | 0  | 2    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 9   |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 27         | 5  | 15   | 9         | 6  | 0  | 4    | 11       | 4  | 90  |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 0          | 0  | 0    | 1         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 2   |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 2          | 0  | 1    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 4   |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 4          | 0  | 9    | 4         | 3  | 0  | 0    | 4        | 0  | 28  |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 1          | 0  | 0    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 1  | 4   |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 1          | 0  | 2    | 0         | 0  | 0  | 1    | 0        | 0  | 6   |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 1          | 0  | 0    | 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   |
| 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           | 1          | 0  | 4    | 1         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 6   |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 0          | 0  | 1    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 2   |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 0          | 0  | 3    | 1         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 7   |
| 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  | 0  | 0    | 0        | 0  | 2   |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險(股)公司台灣分公司   | 1          | 0  | 1    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 3   |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 1          | 0  | 1    | 0         | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 4   |
| 全球人壽保險(股)公司              | 0          | 1  | 1    | 0         | 1  | 0  | 0    | 1        | 0  | 5   |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 0          | 0  | 2    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 3   |
| 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   |
| 英屬百慕達商滙豐人壽保險(股)公司台灣分公司   | 0          | 0  | 1    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 1  | 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    | 0         | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0   |
| 總計                       | 143        | 16 | 190  | 51        | 34 | 2  | 14   | 11       | 23 | 656 |

# 結案情形統計表

統計期間：2010下半年度  
截止日：2011/03/10

產物保險業

理賠

列印日期：2011/3/10

| 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          | 0   | 0          | 4    | 1        | 2         | 0  | 0    | 0        | 0  | 3  | 0  | 1    | 1        | 12  |
| 兆豐產物保險(股)公司          | 2   | 1          | 7    | 1        | 2         | 0  | 2    | 0        | 0  | 5  | 0  | 0    | 1        | 21  |
| 富邦產物保險(股)公司          | 5   | 0          | 10   | 1        | 4         | 0  | 0    | 0        | 0  | 9  | 0  | 5    | 2        | 36  |
| 蘇黎世產物保險(股)公司         | 2   | 1          | 5    | 0        | 0         | 0  | 0    | 0        | 0  | 1  | 0  | 3    | 1        | 13  |
| 泰安產物保險(股)公司          | 3   | 0          | 3    | 2        | 3         | 0  | 0    | 0        | 0  | 3  | 0  | 3    | 1        | 18  |
| 明台產物保險(股)公司          | 2   | 0          | 7    | 0        | 3         | 0  | 1    | 0        | 0  | 5  | 0  | 3    | 0        | 21  |
| 美亞產物保險(股)公司          | 7   | 0          | 5    | 2        | 1         | 0  | 0    | 0        | 0  | 1  | 0  | 1    | 0        | 17  |
| 第一產物保險(股)公司          | 1   | 0          | 4    | 0        | 2         | 0  | 0    | 0        | 0  | 3  | 0  | 0    | 0        | 10  |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 7   | 0          | 7    | 0        | 0         | 0  | 0    | 1        | 1  | 4  | 0  | 2    | 1        | 23  |
| 新光產物保險(股)公司          | 5   | 0          | 7    | 1        | 5         | 0  | 1    | 0        | 0  | 4  | 0  | 1    | 0        | 24  |
| 華南產物保險(股)公司          | 1   | 0          | 0    | 0        | 0         | 0  | 0    | 0        | 0  | 2  | 0  | 2    | 1        | 6   |
| 國泰世紀產物保險(股)公司        | 8   | 0          | 8    | 2        | 2         | 0  | 0    | 1        | 0  | 11 | 0  | 6    | 0        | 38  |
| 新安東京海上產物保險(股)公司      | 3   | 0          | 6    | 1        | 1         | 0  | 0    | 1        | 0  | 5  | 0  | 2    | 0        | 19  |
| 台壽產物保險(股)公司          | 1   | 0          | 1    | 0        | 1         | 0  | 0    | 0        | 0  | 2  | 0  | 0    | 0        | 5   |
| 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          | 1    | 1        | 1         | 0  | 1    | 0        | 0  | 0  | 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  | 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          | 1    | 0        | 0         | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0    | 0        | 1   |
| 財團法人汽車交通意外特別補償基金     | 5   | 0          | 6    | 3        | 0         | 0  | 1    | 0        | 1  | 0  | 0  | 1    | 0        | 17  |
| 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                   | 53  | 2          | 82   | 15       | 27        | 0  | 6    | 3        | 2  | 58 | 0  | 30   | 8        | 286 |

## 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2010年下半年

人壽保險業

非理賠

印表日期：2011/3/10

| 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              | 5    | 1173427   | 0.04261023 | 0      | 556935   | 0.00000000 | 5   | 0.02889568 |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 41   | 2885029   | 0.14211295 | 0      | 2471692  | 0.00000000 | 41  | 0.07653936 |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 2    | 273419    | 0.07314780 | 0      | 203695   | 0.00000000 | 2   | 0.04191870 |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 140  | 40476157  | 0.03458826 | 2      | 18621724 | 0.00107401 | 142 | 0.02402793 |
| 中國人壽保險(股)公司              | 74   | 6742110   | 0.10975792 | 20     | 4628510  | 0.04321045 | 94  | 0.08266919 |
| 南山人壽保險(股)公司              | 88   | 21371270  | 0.04117677 | 2      | 2910201  | 0.00687237 | 90  | 0.03706529 |
| 國華人壽保險(股)公司              | 21   | 5423182   | 0.03872265 | 0      | 2094097  | 0.00000000 | 21  | 0.02793564 |
| 新兆人壽保險(股)公司              | 169  | 16279847  | 0.10380932 | 2      | 3904095  | 0.00512282 | 171 | 0.08472081 |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 54   | 14401608  | 0.03749581 | 0      | 2791200  | 0.00000000 | 54  | 0.03140848 |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 12   | 1483262   | 0.08090276 | 0      | 659822   | 0.00000000 | 12  | 0.05599407 |
| 三喬美邦人壽(股)公司              | 61   | 9875593   | 0.06176844 | 0      | 433618   | 0.00000000 | 61  | 0.05917038 |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 7    | 279881    | 0.25010629 | 0      | 14015    | 0.00000000 | 7   | 0.23817949 |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 8    | 355042    | 0.22532545 | 0      | 182541   | 0.00000000 | 8   | 0.14881422 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 18   | 2877980   | 0.06254386 | 1      | 1397293  | 0.00715669 | 19  | 0.04444160 |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 26   | 1134292   | 0.22921787 | 0      | 48951    | 0.00000000 | 26  | 0.21973508 |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 33   | 840303    | 0.39271548 | 0      | 10723    | 0.00000000 | 33  | 0.38776723 |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 4    | 2874918   | 0.01391344 | 0      | 0        | 0.00000000 | 4   | 0.01391344 |
| 第一金人壽保險(股)公司             | 1    | 35518     | 0.28154738 | 0      | 2548     | 0.00000000 | 1   | 0.26270162 |
| 合作金庫人壽保險(股)公司            | 1    | 39293     | 0.25449825 | 0      | 924      | 0.00000000 | 1   | 0.24865106 |
| 大都會國際人壽保險(股)公司           | 16   | 991934    | 0.16130105 | 0      | 70237    | 0.00000000 | 16  | 0.15063487 |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 1    | 869304    | 0.01150345 | 0      | 0        | 0.00000000 | 1   | 0.01150345 |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 9    | 770196    | 0.11685337 | 2      | 442159   | 0.04523259 | 11  | 0.09073249 |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司   | 3    | 226859    | 0.13224073 | 0      | 0        | 0.00000000 | 3   | 0.13224073 |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司 | 10   | 388079    | 0.25767949 | 0      | 3917     | 0.00000000 | 10  | 0.25510464 |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 9    | 891786    | 0.10092107 | 0      | 11855    | 0.00000000 | 9   | 0.09959707 |
| 全球人壽保險(股)公司              | 19   | 1279700   | 0.14847229 | 0      | 27881    | 0.00000000 | 19  | 0.14530648 |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 4    | 294230    | 0.13594806 | 1      | 86960    | 0.11499540 | 5   | 0.13116818 |
| 英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司   | 1    | 32097     | 0.31155559 | 0      | 643      | 0.00000000 | 1   | 0.30543677 |
| 英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司  | 1    | 18978     | 0.52692591 | 0      | 0        | 0.00000000 | 1   | 0.52692591 |
| 英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司 | 0    | 2         | 0.00000000 | 0      | 0        | 0.00000000 | 0   | 0.00000000 |
| 總計                       | 838  | 134585296 | 0.06226534 | 30     | 41576236 | 0.00721566 | 868 | 0.04927295 |

1.依產物保險、團體傷害保險，分別以簽單總件數、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。

## 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2010年下半年 保險局非理賠

產物保險業

非理賠

印表日期：2011/3/10

| 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    | 545805   | 0.01832156 | 0       | 178585  | 0.00000000 | 0    | 76586   | 0.00000000 | 1  | 0.01248476 |
| 兆豐產物保險(股)公司          | 1    | 380519   | 0.02627989 | 0       | 75566   | 0.00000000 | 0    | 608293  | 0.00000000 | 1  | 0.00939515 |
| 富邦產物保險(股)公司          | 3    | 2988866  | 0.01003725 | 2       | 994656  | 0.02010745 | 0    | 1924456 | 0.00000000 | 5  | 0.00846313 |
| 蘇黎世產物保險(股)公司         | 0    | 469874   | 0.00000000 | 0       | 125004  | 0.00000000 | 0    | 628016  | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 泰安產物保險(股)公司          | 0    | 872472   | 0.00000000 | 1       | 474471  | 0.02107610 | 0    | 176205  | 0.00000000 | 1  | 0.00656535 |
| 明台產物保險(股)公司          | 4    | 1113826  | 0.03591225 | 0       | 390994  | 0.00000000 | 0    | 961298  | 0.00000000 | 4  | 0.01621982 |
| 美亞產物保險(股)公司          | 2    | 350017   | 0.05714008 | 0       | 119471  | 0.00000000 | 0    | 17161   | 0.00000000 | 2  | 0.04109738 |
| 第一產物保險(股)公司          | 2    | 639863   | 0.03125669 | 0       | 219275  | 0.00000000 | 0    | 172791  | 0.00000000 | 2  | 0.01938117 |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 2    | 707493   | 0.02826883 | 0       | 342455  | 0.00000000 | 0    | 592659  | 0.00000000 | 2  | 0.01217576 |
| 新光產物保險(股)公司          | 3    | 1826539  | 0.01642450 | 0       | 781370  | 0.00000000 | 0    | 381073  | 0.00000000 | 3  | 0.01003686 |
| 華南產物保險(股)公司          | 2    | 597939   | 0.03344822 | 1       | 161844  | 0.06178789 | 0    | 165094  | 0.00000000 | 3  | 0.03243674 |
| 國泰世紀產物保險(股)公司        | 1    | 2299665  | 0.00434845 | 0       | 1769357 | 0.00000000 | 0    | 1004941 | 0.00000000 | 1  | 0.00197084 |
| 新安東京海上產物保險(股)公司      | 1    | 822784   | 0.01215385 | 1       | 359049  | 0.02785135 | 0    | 171046  | 0.00000000 | 2  | 0.01478328 |
| 台壽保產物保險(股)公司         | 0    | 327041   | 0.00000000 | 0       | 118187  | 0.00000000 | 0    | 272864  | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司  | 0    | 41       | 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    | 54226    | 0.00000000 | 1       | 75536   | 0.13238720 | 0    | 132501  | 0.00000000 | 1  | 0.03812966 |
| 美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司   | 0    | 285      | 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    | 2273     | 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    | 1498     | 0.00000000 | 0       | 1007    | 0.00000000 | 0    | 9964    | 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    | 1181     | 0.00000000 | 0       | 0       | 0.00000000 | 0    | 0       | 0.00000000 | 0  | 0.00000000 |
| 總計                   | 22   | 14002207 | 0.01571180 | 6       | 6186827 | 0.00969802 | 0    | 7294948 | 0.00000000 | 28 | 0.01018775 |

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：2010下半年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2011/03/10

| 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              | 100.00 | 0.00   | 0.00  | 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              | 42.86  | 16.67  | 0.00  | 2.38 | 38.10  | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 保誠人壽保險(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 |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 44.85  | 18.18  | 3.03  | 6.67 | 26.06  | 0.00  | 0.61  | 0.61 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 中國人壽保險(股)公司              | 52.43  | 9.71   | 0.97  | 1.94 | 15.53  | 16.50 | 0.97  | 1.94 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 南山人壽保險(股)公司              | 59.55  | 11.24  | 1.12  | 1.12 | 24.72  | 0.00  | 0.00  | 2.25 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國華人壽保險(股)公司              | 95.24  | 4.76   | 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              | 54.80  | 5.08   | 0.56  | 1.69 | 36.72  | 0.00  | 1.13  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 61.11  | 9.26   | 0.00  | 1.85 | 27.78  | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 71.43  | 21.43  | 7.14  | 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              | 65.57  | 9.84   | 3.28  | 0.00 | 21.31  | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 28.57  | 0.00   | 0.00  | 0.00 | 71.43  | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 50.00  | 20.00  | 10.00 | 0.00 | 20.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 65.00  | 30.00  | 0.00  | 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              | 92.59  | 3.70   | 3.70  | 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              | 18.18  | 0.00   | 0.00  | 0.00 | 81.82  | 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             | 100.00 | 0.00   | 0.00  | 0.00 | 0.00   | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 合作金庫人壽保險(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 |
| 大都會國際人壽保險(股)公司           | 18.75  | 37.50  | 37.50 | 0.00 | 6.25   | 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   | 100.00 | 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     | 40.00  | 20.00  | 0.00  | 0.00 | 30.00  | 0.00  | 10.00 | 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   | 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 | 40.00  | 10.00  | 0.00  | 0.00 | 50.00  | 0.00  | 0.00  | 0.00 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |
| 國際紐約人壽保險(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 |
| 全球人壽保險(股)公司              | 47.37  | 15.79  | 0.00  | 0.00 | 36.84  | 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     | 28.57  | 14.29  | 42.86 | 0.00 | 0.00   | 14.29 | 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 | 100.00 | 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  | 100.00 | 0.00   | 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                       | 54.23  | 11.53  | 2.52  | 2.09 | 26.45  | 1.98  | 0.55  | 0.66 | 0.00 | 0.00   | 100.00 |

# 險種佔率統計表

印表日期：2011/03/10

統計期間：2010下半年度 產物保險業 非理賠

| 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  | 100.00   | 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 | 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   | 100.00% |
| 富邦產物保險(股)公司          | 20.00 | 0.00 | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 20.00 | 0.00 | 0.00  | 20.00    | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 40.00  | 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   | 0.00%   |
| 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 | 75.00 | 0.00     | 0.00 | 25.00  | 0.00     | 0.00   | 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 | 50.00 | 0.00     | 0.00 | 0.00   | 50.00    | 0.00   | 0.00   | 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 | 33.33 | 33.33    | 0.00 | 0.00   | 33.33    | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 100.00% |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 50.00 | 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% |
| 新光產物保險(股)公司          | 33.33 | 0.00 | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 33.33 | 0.00 | 0.00  | 33.33    | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 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 | 50.00 | 25.00    | 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  | 100.00   | 0.00 | 0.00   | 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 | 50.00 | 0.00     | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 50.00  | 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 | 0.00  | 0.00     | 0.00 | 0.00   | 0.00     | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00   | 0.00%   |
| 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   | 0.00   | 0.00   | 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%   |
| 香港商亞細亞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                   | 10.00 | 0.00 | 3.33   | 0.00 | 0.00 | 6.67  | 0.00 | 26.67 | 20.00    | 0.00 | 6.67   | 6.67     | 16.67  | 0.00   | 3.33   | 0.00   | 100.00  |

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010下半年度 人壽保險業 非理賠

印表日期：2011/3/10

| 爭議類型           | 申訴件數 | 比率      |
|----------------|------|---------|
| 年金/滿期金給付       | 22   | 2.53%   |
| 解約爭議           | 31   | 3.57%   |
| 保費自動墊繳         | 19   | 2.19%   |
| 承保範圍           | 10   | 1.15%   |
| 契約撤銷           | 29   | 3.34%   |
| 契約轉換           | 18   | 2.07%   |
| 契約變更           | 44   | 5.07%   |
| 保單紅利           | 33   | 3.80%   |
| 保費之交付          | 38   | 4.38%   |
| 未到期保費之返還       | 10   | 1.15%   |
| 費率爭議           | 8    | 0.92%   |
| 停效復效爭議         | 57   | 6.57%   |
| 保單借款           | 29   | 3.34%   |
| 違反告知義務         | 29   | 3.34%   |
| 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           | 316  | 36.41%  |
| 挪用保費           | 11   | 1.27%   |
| 續保爭議           | 35   | 4.03%   |
| 拒保或加費承保爭議      | 20   | 2.30%   |
| 未經被保險人同意       | 11   | 1.27%   |
| 未經法定代理人同意      | 0    | 0.00%   |
| 要保人非親簽         | 33   | 3.80%   |
| 要保人或受益人變更      | 4    | 0.46%   |
| 服務品質爭議         | 29   | 3.34%   |
| 未收到保單或收據       | 7    | 0.81%   |
| 其他             | 25   | 2.88%   |
| 總計             | 868  | 100.00% |

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010下半年度 產物保險業 非理賠

印表日期：2011/3/10

| 爭議類型              | 申訴件數 | 比率      |
|-------------------|------|---------|
| 保險期間              | 1    | 3.57%   |
| 保單效力              | 0    | 0.00%   |
| 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    | 3.57%   |
| 費率爭議—其他           | 0    | 0.00%   |
| 拒絕承保、解除或終止契約      | 3    | 10.71%  |
| 理賠處理程序（含時效）       | 1    | 3.57%   |
| 承保範圍              | 1    | 3.57%   |
| 保費之交付             | 3    | 10.71%  |
| 未到期保費之返還          | 0    | 0.00%   |
| 費率爭議              | 6    | 21.43%  |
| 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              | 2    | 7.14%   |
| 挪用保費              | 0    | 0.00%   |
| 續保爭議              | 2    | 7.14%   |
| 服務品質爭議            | 5    | 17.86%  |
| 其他                | 3    | 10.71%  |
| 總計                | 28   | 100.00% |



## 案件處理天數統計表

統計期間：2010年度下半年

人壽保險業

非理賠

印表日期：2011/3/10

| 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              | 5            | 21               | 4                     |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 35           | 510              | 15                    |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 2            | 0                | 0                     |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 129          | 2636             | 20                    |
| 中國人壽保險(股)公司              | 87           | 1428             | 16                    |
| 南山人壽保險(股)公司              | 90           | 1688             | 19                    |
| 國華人壽保險(股)公司              | 21           | 390              | 19                    |
| 新光人壽保險(股)公司              | 170          | 3648             | 21                    |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 29           | 201              | 7                     |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 9            | 267              | 30                    |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 50           | 740              | 15                    |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 4            | 105              | 26                    |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 6            | 222              | 37                    |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 19           | 281              | 15                    |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 23           | 266              | 12                    |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 32           | 986              | 31                    |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 4            | 31               | 8                     |
| 第一金人壽保險(股)公司             | 1            | 0                | 0                     |
| 合作金庫人壽保險(股)公司            | 1            | 4                | 4                     |
| 大都會國際人壽保險(股)公司           | 15           | 70               | 5                     |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 1            | 10               | 10                    |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 10           | 55               | 6                     |
| 英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司   | 3            | 23               | 8                     |
| 英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司 | 7            | 160              | 23                    |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 8            | 64               | 8                     |
| 全球人壽保險(股)公司              | 18           | 275              | 15                    |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 5            | 31               | 6                     |
| 英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司   | 1            | 21               | 21                    |
| 英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司  | 1            | 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                       | 786          | 14133            | 18                    |

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2011/3/10。

## 案件處理天數統計表

統計期間：2010年度下半年

產物保險業

非理賠

印表日期：2011/3/10

| 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          | 1             | 1              | 1                     |
| 兆豐產物保險(股)公司          | 1             | 14             | 14                    |
| 富邦產物保險(股)公司          | 5             | 56             | 11                    |
| 蘇黎世產物保險(股)公司         | 0             | 0              | 0                     |
| 泰安產物保險(股)公司          | 1             | 13             | 13                    |
| 明台產物保險(股)公司          | 4             | 51             | 13                    |
| 美亞產物保險(股)公司          | 2             | 17             | 8                     |
| 第一產物保險(股)公司          | 2             | 11             | 6                     |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 2             | 1              | 0                     |
| 新光產物保險(股)公司          | 3             | 8              | 3                     |
| 華南產物保險(股)公司          | 3             | 31             | 10                    |
| 國泰世紀產物保險(股)公司        | 1             | 0              | 0                     |
| 新安東京海上產物保險(股)公司      | 2             | 25             | 12                    |
| 台壽保產物保險(股)公司         | 0             | 0              | 0                     |
| 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   | 1             | 21             | 21                    |
| 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                   | 28            | 249            | 9                     |

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2011/3/10。

# 結案情形統計表

統計期間：2010下半年度

人壽保險業

非理賠

列印日期:2011/3/10

| 保險公司名稱                   | 維持<br>原議<br>保全<br>成功 | 依申<br>訴人<br>意見<br>處理 | 和解 | 撤件  |          |                      | 訴訟 | 仲裁 | 其他 | 合計  |
|--------------------------|----------------------|----------------------|----|-----|----------|----------------------|----|----|----|-----|
|                          |                      |                      |    | 和解  | 維持<br>原議 | 依申<br>訴人<br>意見<br>處理 |    |    |    |     |
| 臺銀人壽保險(股)公司              | 1                    | 2                    | 0  | 0   | 0        | 2                    | 0  | 0  | 0  | 5   |
| 台灣人壽保險(股)公司              | 14                   | 4                    | 3  | 6   | 0        | 8                    | 0  | 0  | 0  | 35  |
| 保誠人壽保險(股)公司              | 0                    | 0                    | 0  | 0   | 0        | 2                    | 0  | 0  | 0  | 2   |
| 國泰人壽保險(股)公司              | 41                   | 20                   | 12 | 24  | 6        | 24                   | 2  | 0  | 0  | 129 |
| 中國人壽保險(股)公司              | 55                   | 6                    | 2  | 12  | 1        | 10                   | 1  | 0  | 0  | 87  |
| 南山人壽保險(股)公司              | 49                   | 16                   | 8  | 3   | 3        | 11                   | 0  | 0  | 0  | 90  |
| 國華人壽保險(股)公司              | 12                   | 0                    | 0  | 5   | 3        | 1                    | 0  | 0  | 0  | 21  |
| 新光人壽保險(股)公司              | 107                  | 21                   | 15 | 20  | 3        | 4                    | 0  | 0  | 0  | 170 |
| 富邦人壽保險(股)公司              | 5                    | 4                    | 3  | 15  | 1        | 1                    | 0  | 0  | 0  | 29  |
| 國寶人壽保險(股)公司              | 5                    | 3                    | 0  | 0   | 0        | 1                    | 0  | 0  | 0  | 9   |
| 三商美邦人壽(股)公司              | 22                   | 2                    | 3  | 7   | 3        | 13                   | 0  | 0  | 0  | 50  |
| 朝陽人壽保險(股)公司              | 2                    | 0                    | 0  | 1   | 0        | 0                    | 1  | 0  | 0  | 4   |
| 幸福人壽保險(股)公司              | 5                    | 0                    | 0  | 0   | 0        | 1                    | 0  | 0  | 0  | 6   |
| 遠雄人壽保險事業(股)公司            | 11                   | 5                    | 2  | 1   | 0        | 0                    | 0  | 0  | 0  | 19  |
| 宏泰人壽保險(股)公司              | 13                   | 2                    | 4  | 0   | 2        | 2                    | 0  | 0  | 0  | 23  |
| 安聯人壽保險(股)公司              | 9                    | 4                    | 9  | 5   | 0        | 4                    | 1  | 0  | 0  | 32  |
| 中華郵政(股)公司壽險處             | 1                    | 1                    | 1  | 0   | 1        | 0                    | 0  | 0  | 0  | 4   |
| 第一金人壽保險(股)公司             | 0                    | 0                    | 0  | 0   | 0        | 1                    | 0  | 0  | 0  | 1   |
| 合作金庫人壽保險(股)公司            | 1                    | 0                    | 0  | 0   | 0        | 0                    | 0  | 0  | 0  | 1   |
| 大都會國際人壽保險(股)公司           | 8                    | 5                    | 1  | 0   | 0        | 1                    | 0  | 0  | 0  | 15  |
| 保德信國際人壽保險(股)公司           | 1                    | 0                    | 0  | 0   | 0        | 0                    | 0  | 0  | 0  | 1   |
| 紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司     | 0                    | 2                    | 0  | 4   | 0        | 4                    | 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                    | 0  | 0   | 0        | 2                    | 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 | 6                    | 0                    | 1  | 0   | 0        | 0                    | 0  | 0  | 0  | 7   |
| 國際紐約人壽保險(股)公司            | 2                    | 2                    | 0  | 1   | 0        | 3                    | 0  | 0  | 0  | 8   |
| 全球人壽保險(股)公司              | 14                   | 1                    | 1  | 1   | 0        | 1                    | 0  | 0  | 0  | 18  |
| 法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司     | 1                    | 1                    | 0  | 3   | 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   | 0                    | 0                    | 1  | 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                       | 386                  | 101                  | 66 | 108 | 23       | 97                   | 5  | 0  | 0  | 786 |

# 結案情形統計表

統計期間：2010下半年度 產物保險業

非理賠

列印日期:2011/3/10

| 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        | 1        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 兆豐產物保險(股)公司          | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 富邦產物保險(股)公司          | 2        | 3        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 5  |
| 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        | 0  | 1  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 明台產物保險(股)公司          | 1        | 1        | 0  | 1  | 1    | 0        | 0  | 0  | 0  | 4  |
| 美亞產物保險(股)公司          | 0        | 1        | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 2  |
| 第一產物保險(股)公司          | 0        | 0        | 1  | 0  | 0    | 0        | 1  | 0  | 0  | 2  |
| 旺旺友聯產物保險(股)公司        | 1        | 0        | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 2  |
| 新光產物保險(股)公司          | 2        | 1        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 3  |
| 華南產物保險(股)公司          | 1        | 1        | 0  | 0  | 1    | 0        | 0  | 0  | 0  | 3  |
| 國泰世紀產物保險(股)公司        | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 1        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 新安東京海上產物保險(股)公司      | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 1        | 1  | 0  | 0  | 2  |
| 台壽保產物保險(股)公司         | 0        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 0  |
| 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   | 1        | 0        | 0  | 0  | 0    | 0        | 0  | 0  | 0  | 1  |
| 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                   | 8        | 8        | 1  | 2  | 2    | 5        | 2  | 0  | 0  | 28 |