

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2010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	6	1173427	0.05113228	2	556935	0.03591083	8	0.04623310
台灣人壽保險(股)公司	20	2885029	0.06932339	8	2471692	0.03236649	28	0.05227078
保誠人壽保險(股)公司	3	273419	0.10972170	0	203695	0.00000000	3	0.06287805
國泰人壽保險(股)公司	256	40476157	0.06324711	26	18621724	0.01396218	282	0.04771744
中國人壽保險(股)公司	77	6742110	0.11420757	8	4628510	0.01728418	85	0.07475405
南山人壽保險(股)公司	151	21371270	0.07065560	5	2910201	0.01718094	156	0.06424651
國華人壽保險(股)公司	81	5423182	0.14935880	14	2094097	0.06685459	95	0.12637551
新光人壽保險(股)公司	129	16279847	0.07923907	11	3904095	0.02817554	140	0.06936207
富邦人壽保險(股)公司	132	14401608	0.09165643	6	2791200	0.02149613	138	0.08026612
國寶人壽保險(股)公司	24	1483262	0.16180553	1	659822	0.01515560	25	0.11665431
三商美邦人壽(股)公司	184	9875593	0.18631792	3	433618	0.06918531	187	0.18139118
朝陽人壽保險(股)公司	4	279881	0.14291788	0	14015	0.00000000	4	0.13610256
幸福人壽保險(股)公司	5	355042	0.14082840	3	182541	0.16434663	8	0.14881422
遠雄人壽保險事業(股)公司	54	2877980	0.18763160	6	1397293	0.04294017	60	0.14034191
宏泰人壽保險(股)公司	8	1134292	0.07052857	0	48951	0.00000000	8	0.06761079
安聯人壽保險(股)公司	12	840303	0.14280563	0	10723	0.00000000	12	0.14100626
中華郵政(股)公司壽險處	2	2874918	0.00695672	0	0	0.00000000	2	0.00695672
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	20	991934	0.20162631	0	70237	0.00000000	20	0.18829359
保德信國際人壽保險(股)公司	7	869304	0.08052418	0	0	0.00000000	7	0.08052418
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	33	770196	0.42846236	6	442159	0.13569779	39	0.32168795
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	6	226859	0.26448146	0	0	0.00000000	6	0.26448146
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	6	891786	0.06728071	0	11855	0.00000000	6	0.06639804
全球人壽保險(股)公司	10	1279700	0.07814331	0	27881	0.00000000	10	0.07647709
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	4	294230	0.13594806	0	86960	0.00000000	4	0.10493454
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	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	1240	134585296	0.09213487	99	41576236	0.02381167	1339	0.07600978

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：2010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	13	1093266	0.11890976	5	178585	0.27997872	1	76586	0.13057216	19	0.14090387
兆豐產物保險(股)公司	26	711111	0.36562505	2	75566	0.26466929	2	608293	0.03287889	30	0.21505838
富邦產物保險(股)公司	51	5731678	0.08897917	12	994656	0.12064472	3	1924456	0.01558882	66	0.07629361
蘇黎世產物保險(股)公司	11	940287	0.11698555	5	125004	0.39998720	4	628016	0.06369264	20	0.11811207
泰安產物保險(股)公司	14	1709222	0.08190861	18	474471	0.37936986	3	176205	0.17025623	35	0.14831149
明台產物保險(股)公司	38	2267539	0.16758256	4	390994	0.10230336	6	961298	0.06241560	48	0.13260287
美亞產物保險(股)公司	24	722895	0.33199842	8	119471	0.66961856	5	17161	2.91358312	37	0.43046931
第一產物保險(股)公司	11	1272463	0.08644652	2	219275	0.09120966	1	172791	0.05787338	14	0.08410787
旺旺友聯產物保險(股)公司	23	1507668	0.15255347	18	342455	0.52561650	6	592659	0.10123865	47	0.19240357
新光產物保險(股)公司	29	3589770	0.08078511	11	781370	0.14077837	6	381073	0.15745014	46	0.09679700
華南產物保險(股)公司	6	1197886	0.05008823	1	161844	0.06178789	1	165094	0.06057155	8	0.05246507
國泰世紀產物保險(股)公司	42	4412188	0.09519086	9	1769357	0.05086593	5	1004941	0.04975416	56	0.07792403
新安東京海上產物保險(股)公司	33	1636260	0.20167943	10	359049	0.27851351	2	171046	0.11692761	45	0.20772218
台壽保產物保險(股)公司	7	596638	0.11732407	2	118187	0.16922334	1	272864	0.03664829	10	0.10124644
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	76	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	1	90037	0.11106545	5	75536	0.66193603	7	132501	0.52829789	13	0.43613330
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	881	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	4533	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	2001	0.00000000	0	1007	0.00000000	1	9964	1.00361300	1	0.77089115
財團法人汽車交通事故特別補償基金	40	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	40	0.00000000
台灣區漁船產物保險合作社	0	2004	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	369	27488403	0.00001342	112	6186827	0.00001810	54	7294948	0.00000740	535	0.13058278

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年

人壽保險業

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	37.50	25.00	12.50	0.00	0.00	0.00	12.50	12.50	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	0.00	60.71	10.71	0.00	0.00	0.00	7.14	14.29	0.00	7.14	100.00
保誠人壽保險(股)公司	0.00	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國泰人壽保險(股)公司	5.61	55.79	28.77	0.00	0.35	0.00	1.05	2.81	0.00	5.61	100.00
中國人壽保險(股)公司	3.41	56.82	29.55	0.00	0.00	1.14	4.55	2.27	0.00	2.27	100.00
南山人壽保險(股)公司	6.29	48.43	42.14	0.00	0.00	0.63	0.63	1.89	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	6.06	47.47	31.31	0.00	0.00	0.00	2.02	9.09	0.00	4.04	100.00
新光人壽保險(股)公司	5.63	52.82	30.99	0.70	2.11	0.00	2.11	5.63	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	4.32	66.19	24.46	0.00	0.72	0.00	0.72	3.60	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	3.70	74.07	18.52	0.00	0.00	0.00	0.00	3.70	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	3.66	78.53	14.66	0.00	0.52	0.00	0.00	1.57	0.00	1.05	100.00
朝陽人壽保險(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
幸福人壽保險(股)公司	0.00	25.00	37.50	0.00	0.00	0.00	12.50	25.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	6.45	62.90	20.97	0.00	0.00	1.61	1.61	3.23	0.00	3.23	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	8.33	66.67	16.67	0.00	8.33	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	45.00	55.00	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	57.14	42.86	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	72.50	12.50	0.00	0.00	0.00	15.00	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	33.33	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	60.00	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	25.00	75.00	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	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	5.35	58.87	27.42	0.07	0.66	0.22	1.83	3.52	0.00	2.05	100.00

# 險種佔率統計表

產物保險業

理賠

印表日期：2011/03/10

統計期間：2010年

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	4.76	0.00	4.76	42.86	0.00	0.00	19.05	23.81	4.76	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	10.00	0.00	0.00	60.00	3.33	0.00	13.33	6.67	6.67	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	9.59	0.00	6.85	47.95	0.00	1.37	13.70	13.70	4.11	2.74	0.00	100.00%
蘇黎世產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	40.00	0.00	0.00	5.00	25.00	20.00	0.00	0.00	100.00%
泰安產物保險(股)公司	2.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.86	28.57	0.00	2.86	2.86	51.43	8.57	0.00	0.00	100.00%
明台產物保險(股)公司	2.04	0.00	0.00	0.00	0.00	4.08	0.00	0.00	57.14	0.00	2.04	14.29	6.12	12.24	2.04	0.00	100.00%
美亞產物保險(股)公司	2.63	0.00	0.00	0.00	0.00	5.26	0.00	0.00	47.37	2.63	2.63	5.26	21.05	13.16	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	7.14	0.00	7.14	28.57	14.29	0.00	21.43	14.29	7.14	0.00	0.00	100.00%
旺旺友聯產物保險(股)公司	4.17	0.00	0.00	0.00	0.00	2.08	10.42	2.08	25.00	0.00	0.00	6.25	37.50	12.50	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	12.50	0.00	2.08	37.50	2.08	0.00	8.33	25.00	12.50	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	25.00	12.50	12.50	0.00	0.00	100.00%
國泰世紀產物保險(股)公司	1.79	0.00	0.00	1.79	0.00	3.57	0.00	1.79	57.14	0.00	1.79	7.14	12.50	8.93	3.57	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	11.11	0.00	0.00	51.11	0.00	0.00	11.11	22.22	4.44	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	9.09	36.36	0.00	0.00	27.27	18.18	9.09	0.00	0.00	100.00%
法商科法新產物保險(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	7.69	0.00	7.69	46.15	30.77	7.69	100.00%
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
台灣區漁船產物保險合作社	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
總計	1.09	0.00	0.00	0.18	0.00	5.82	0.91	2.18	47.82	0.91	1.09	9.64	18.91	9.64	1.64	0.18	100.00

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010年

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	154	11.5%
殘廢等級認定	144	10.75%
條款解釋爭議	22	1.64%
理賠金額認定	158	11.8%
承保範圍	327	24.42%
除外責任	104	7.77%
醫療單據認定	13	0.97%
必要性醫療	108	8.07%
違反告知義務	140	10.46%
投保時已患疾病或在妊娠中	100	7.47%
時效爭議	7	0.52%
契約效力爭議	37	2.76%
複保險	0	0.00%
其他	25	1.87%
總計	1339	100.00%

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010年

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	0.19%
醫療單據認定	1	0.19%
必要性醫療	3	0.56%
違反告知義務	2	0.37%
投保時已患疾病或在妊娠中	2	0.37%
複保險	0	0.00%
因果關係認定	42	7.85%
殘廢等級認定	169	31.59%
事故發生原因認定	56	10.47%
理賠金額認定	77	14.39%
承保範圍	88	16.45%
不保事項(除外責任)	26	4.86%
契約效力爭議	14	2.62%
遲延給付	18	3.36%
汽車交通事故認定	3	0.56%
時效爭議	8	1.50%
追償事項	1	0.19%
加害人賠償金額之扣除與歸墊	16	2.99%
其他	8	1.50%
總計	535	100.00%

## 案件處理天數統計表

統計期間：2010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 (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	6	11	2
台灣人壽保險(股)公司	22	141	6
保誠人壽保險(股)公司	3	5	2
國泰人壽保險(股)公司	206	689	3
中國人壽保險(股)公司	64	577	9
南山人壽保險(股)公司	124	1081	9
國華人壽保險(股)公司	70	890	13
新光人壽保險(股)公司	116	665	6
富邦人壽保險(股)公司	107	167	2
國寶人壽保險(股)公司	20	183	9
三商美邦人壽(股)公司	140	1906	14
朝陽人壽保險(股)公司	3	37	12
幸福人壽保險(股)公司	3	21	7
遠雄人壽保險事業(股)公司	49	585	12
宏泰人壽保險(股)公司	6	54	9
安聯人壽保險(股)公司	7	68	10
中華郵政(股)公司壽險處	1	9	9
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	15	69	5
保德信國際人壽保險(股)公司	5	40	8
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	33	107	3
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	4	33	8
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	4	25	6
全球人壽保險(股)公司	8	89	11
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	4	14	4
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	1	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	1025	7492	7

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

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 (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	17	14	1
兆豐產物保險(股)公司	26	252	10
富邦產物保險(股)公司	57	53	1
蘇黎世產物保險(股)公司	16	18	1
泰安產物保險(股)公司	27	32	1
明台產物保險(股)公司	40	169	4
美亞產物保險(股)公司	27	43	2
第一產物保險(股)公司	13	72	6
旺旺友聯產物保險(股)公司	36	22	1
新光產物保險(股)公司	35	35	1
華南產物保險(股)公司	7	1	0
國泰世紀產物保險(股)公司	43	26	1
新安東京海上產物保險(股)公司	33	77	2
台壽保產物保險(股)公司	9	28	3
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	9	117	13
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	0	0
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0	0	0
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	1	4	4
財團法人汽車交通事故特別補償基金	29	288	10
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0
總計	425	1251	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年 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	和解		維持原議	依申訴人意見處理	其他
臺銀人壽保險(股)公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	8
台灣人壽保險(股)公司	6	1	8	1	0	0	2	1	0	5	0	4	0	28
保誠人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3
國泰人壽保險(股)公司	73	10	86	20	11	2	4	11	4	37	0	11	10	279
中國人壽保險(股)公司	19	1	27	12	2	1	1	2	3	6	0	7	2	83
南山人壽保險(股)公司	31	3	65	6	7	1	2	1	2	23	0	12	2	155
國華人壽保險(股)公司	21	5	12	11	3	0	1	1	2	17	1	10	7	91
新光人壽保險(股)公司	19	5	30	5	8	0	2	1	4	35	0	22	4	135
富邦人壽保險(股)公司	30	4	41	4	8	0	6	1	3	25	0	10	5	137
國寶人壽保險(股)公司	5	0	6	2	0	0	3	0	1	7	1	0	0	25
三商美邦人壽(股)公司	46	11	30	15	17	0	6	10	2	31	0	14	4	186
朝陽人壽保險(股)公司	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
幸福人壽保險(股)公司	4	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	7
遠雄人壽保險專業(股)公司	11	0	20	6	3	0	0	4	1	8	0	4	3	60
宏泰人壽保險(股)公司	2	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	1	1	8
安聯人壽保險(股)公司	5	0	2	1	0	0	1	0	0	3	0	0	0	12
中華郵政(股)公司壽險處	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0
合作金庫人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大都會國際人壽保險(股)公司	5	0	8	3	0	0	3	0	0	1	0	0	0	20
保德信國際人壽保險(股)公司	2	0	2	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	7
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	5	1	9	6	0	1	2	2	2	8	0	3	1	38
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
國際紐約人壽保險(股)公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	6
全球人壽保險(股)公司	1	1	1	0	1	0	0	0	1	2	0	1	1	9
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	1	0	0	0	1	0	4
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	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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	0	0	0	0
總計	293	42	362	93	62	5	35	35	27	216	2	104	42	1318

# 結案情形統計表

統計期間：2010年 截止日：2011/03/31

產物保險業

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	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	4	2	4	0	0	0	0	4	0	2	1
兆豐產物保險(股)公司	4	1	9	2	2	0	2	1	0	7	0	1	1
富邦產物保險(股)公司	9	1	18	1	8	0	1	1	0	14	0	10	3
蘇黎世產物保險(股)公司	4	1	6	1	0	0	0	0	1	1	0	4	2
泰安產物保險(股)公司	8	0	6	3	4	0	0	0	1	3	0	8	2
明台產物保險(股)公司	8	0	15	1	3	0	1	0	0	10	0	10	0
美亞產物保險(股)公司	10	0	12	3	2	0	3	0	0	6	0	1	0
第一產物保險(股)公司	1	0	4	0	4	0	1	0	0	3	0	0	1
旺旺友聯產物保險(股)公司	11	3	11	1	0	0	0	1	1	11	0	7	1
新光產物保險(股)公司	11	0	11	2	9	0	2	0	1	7	0	2	1
華南產物保險(股)公司	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	3	1
國泰世紀產物保險(股)公司	13	0	12	2	3	0	0	2	0	14	0	8	2
新安東京海上產物保險(股)公司	11	0	12	1	2	0	0	2	0	11	0	4	1
台壽產物保險(股)公司	1	0	2	0	3	0	0	0	0	4	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	0	0	0
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	3	1	3	1	1	0	1	1	1	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
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
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
財團法人汽車交通專故特別補償基金	11	0	12	5	2	0	2	1	4	0	0	3	0
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
總計	108	7	138	25	48	0	13	9	9	97	0	63	16

# 申訴案件及申訴率統計表

統計期間：：2010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	14	1173427	0.11930865	0	556935	0.00000000	14	0.08090792
台灣人壽保險(股)公司	77	2885029	0.26689506	1	2471692	0.00404581	78	0.14561146
保誠人壽保險(股)公司	4	273419	0.14629561	0	203695	0.00000000	4	0.08383740
國泰人壽保險(股)公司	275	40476157	0.06794123	2	18621724	0.00107401	277	0.04687139
中國人壽保險(股)公司	145	6742110	0.21506620	30	4628510	0.06481567	175	0.15390541
南山人壽保險(股)公司	168	21371270	0.07861020	4	2910201	0.01374475	172	0.07083590
國華人壽保險(股)公司	49	5423182	0.09035285	1	2094097	0.00477532	50	0.06651342
新光人壽保險(股)公司	303	16279847	0.18611968	4	3904095	0.01024565	307	0.15210111
富邦人壽保險(股)公司	130	14401608	0.09026769	0	2791200	0.00000000	130	0.07561301
國寶人壽保險(股)公司	22	1483262	0.14832173	0	659822	0.00000000	22	0.10265579
三商美邦人壽(股)公司	126	9875593	0.12758727	1	433618	0.02306177	127	0.12319080
朝陽人壽保險(股)公司	11	279881	0.39302417	0	14015	0.00000000	11	0.37428205
幸福人壽保險(股)公司	13	355042	0.36615386	0	182541	0.00000000	13	0.24182312
遠雄人壽保險事業(股)公司	44	2877980	0.15288500	4	1397293	0.02862678	48	0.11227353
宏泰人壽保險(股)公司	48	1134292	0.42317145	0	48951	0.00000000	48	0.40566477
安聯人壽保險(股)公司	110	840303	1.30905161	0	10723	0.00000000	110	1.29255745
中華郵政(股)公司壽險處	14	2874918	0.04869704	0	0	0.00000000	14	0.04869704
第一金人壽保險(股)公司	2	35518	0.56309476	0	2548	0.00000000	2	0.52540324
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	31	991934	0.31252079	0	70237	0.00000000	31	0.29185507
保德信國際人壽保險(股)公司	7	869304	0.08052418	0	0	0.00000000	7	0.08052418
紐西蘭簡康健人壽保險(股)公司台灣分公司	20	770196	0.25967416	3	442159	0.06784889	23	0.18971340
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	8	226859	0.35264194	0	0	0.00000000	8	0.35264194
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	19	388079	0.48959103	0	3917	0.00000000	19	0.48469882
國際紐約人壽保險(股)公司	14	891786	0.15698833	0	11855	0.00000000	14	0.15492878
全球人壽保險(股)公司	39	1279700	0.30475892	0	27881	0.00000000	39	0.29826068
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	5	294230	0.16993508	1	86960	0.11499540	6	0.15740182
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	32097	0.62311119	0	643	0.00000000	2	0.61087354
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	1702	134585296	0.12646255	51	41576236	0.01226662	1753	0.09951094

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

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	2	1093266	0.01829380	0	178585	0.00000000	0	76586	0.00000000	2	0.01483198
兆豐產物保險(股)公司	2	711111	0.02812500	0	75566	0.00000000	0	608293	0.00000000	2	0.01433722
富邦產物保險(股)公司	8	5731678	0.01395751	3	994656	0.03016118	0	1924456	0.00000000	11	0.01271560
蘇黎世產物保險(股)公司	1	940287	0.01063505	0	125004	0.00000000	0	628016	0.00000000	1	0.00590560
泰安產物保險(股)公司	0	1709222	0.00000000	1	474471	0.02107610	0	176205	0.00000000	1	0.00423747
明台產物保險(股)公司	6	2267539	0.02646040	0	390994	0.00000000	0	961298	0.00000000	6	0.01657535
美亞產物保險(股)公司	3	722895	0.04149980	0	119471	0.00000000	0	17161	0.00000000	3	0.03490291
第一產物保險(股)公司	2	1272463	0.01571754	0	219275	0.00000000	0	172791	0.00000000	2	0.01201541
旺旺友聯產物保險(股)公司	2	1507668	0.01326551	0	342455	0.00000000	0	592659	0.00000000	2	0.00818738
新光產物保險(股)公司	3	3589770	0.00835708	0	781370	0.00000000	0	381073	0.00000000	3	0.00631284
華南產物保險(股)公司	3	1197886	0.02504411	1	161844	0.06178789	0	165094	0.00000000	4	0.02623253
國泰世紀產物保險(股)公司	3	4412188	0.00679934	0	1769357	0.00000000	0	1004941	0.00000000	3	0.00417450
新安東京海上產物保險(股)公司	4	1636260	0.02444599	1	359049	0.02785135	0	171046	0.00000000	5	0.02308024
台壽保產物保險(股)公司	1	596638	0.01676058	0	118187	0.00000000	0	272864	0.00000000	1	0.01012464
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	76	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	90037	0.00000000	1	75536	0.13238720	1	132501	0.07547112	2	0.06709743
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	881	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	4533	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	2001	0.00000000	1	1007	9.93048659	0	9964	0.00000000	1	0.77089115
財團法人汽車交通事故特別補償基金	1	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	1	0.00000000
台灣區漁船產物保險合作社	0	2004	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	41	27488403	0.01491538	8	6186827	0.01293069	1	7294948	0.00137081	50	0.01220399

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年

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	85.71	14.29	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	37.04	16.05	0.00	2.47	43.21	0.00	0.00	1.23	0.00	0.00	100.00
保誠人壽保險(股)公司	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國泰人壽保險(股)公司	47.98	15.58	2.80	5.61	27.41	0.00	0.31	0.31	0.00	0.00	100.00
中國人壽保險(股)公司	51.60	12.77	1.06	1.60	17.02	13.30	0.53	2.13	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	54.02	14.37	1.15	1.72	26.44	0.57	0.00	1.72	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	83.33	11.11	3.70	0.00	0.00	0.00	0.00	1.85	0.00	0.00	100.00
新光人壽保險(股)公司	54.72	4.09	0.63	1.57	37.11	0.31	1.26	0.31	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	61.65	3.76	0.75	2.26	31.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	61.54	26.92	11.54	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	62.79	10.85	2.33	0.00	23.26	0.78	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
朝陽人壽保險(股)公司	27.27	0.00	0.00	0.00	72.73	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	46.67	20.00	13.33	6.67	13.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	57.14	32.65	0.00	0.00	2.04	0.00	4.08	4.08	0.00	0.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	95.92	2.04	2.04	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	15.52	0.00	0.00	0.00	84.48	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	38.24	29.41	29.41	0.00	2.94	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
保德信國際人壽保險(股)公司	71.43	14.29	0.00	14.29	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	36.36	36.36	0.00	0.00	18.18	0.00	4.55	4.55	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	75.00	0.00	25.00	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	52.63	5.26	0.00	0.00	42.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國際紐約人壽保險(股)公司	92.31	0.00	7.69	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	53.85	12.82	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	25.00	25.00	37.50	0.00	0.00	12.50	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	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	53.21	11.24	2.32	1.94	28.47	1.57	0.49	0.76	0.00	0.00	100.00

# 險種佔率統計表

統計期間：2010年 產物保險業

產物保險業

非理賠

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	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	50.00	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	100.00%
富邦產物保險(股)公司	9.09	0.00	0.00	0.00	0.00	9.09	0.00	18.18	18.18	0.00	0.00	18.18	18.18	0.00	9.09	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	100.00	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	50.00	33.33	0.00	16.67	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	33.33	33.33	0.00	0.00	33.33	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	50.00	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	60.00	20.00	0.00	0.00	0.00	20.00	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	33.33	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	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00	20.00	0.00	0.00	0.00	20.00	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	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	33.33	33.33	33.33	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	100.00	0.00	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	7.55	0.00	1.89	0.00	0.00	3.77	0.00	22.64	26.42	0.00	3.77	15.09	11.32	1.89	3.77	1.89	100.00

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010年

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	40	2.28%
解約爭議	54	3.08%
保費自動墊繳	48	2.74%
承保範圍	14	0.80%
契約撤銷	37	2.11%
契約轉換	38	2.17%
契約變更	133	7.59%
保單紅利	54	3.08%
保費之交付	77	4.39%
未到期保費之返還	20	1.14%
費率爭議	14	0.80%
停效復效爭議	121	6.90%
保單借款	65	3.71%
違反告知義務	51	2.91%
通知義務(含危險增加或減少)	2	0.11%
複保險	0	0.00%
請求權時效	0	0.00%
招攬糾紛	633	36.11%
挪用保費	30	1.71%
續保爭議	66	3.76%
拒保或加費承保爭議	42	2.40%
未經被保險人同意	36	2.05%
未經法定代理人同意	3	0.17%
要保人非親簽	60	3.42%
要保人或受益人變更	13	0.74%
服務品質爭議	54	3.08%
未收到保單或收據	12	0.68%
其他	36	2.05%
總計	1753	100.00%

## 申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2010年

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	2.00%
保單效力	1	2.00%
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	2.00%
費率爭議—其他	0	0.00%
拒絕承保、解除或終止契約	4	8.00%
理賠處理程序（含時效）	2	4.00%
承保範圍	1	2.00%
保費之交付	3	6.00%
未到期保費之返還	0	0.00%
費率爭議	6	12%
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	3	6.00%
挪用保費	2	4.00%
續保爭議	6	12%
服務品質爭議	16	32%
其他	4	8.00%
總計	50	100.00%



## 案件處理天數統計表

統計期間：2010年度

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 (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	14	53	4
台灣人壽保險(股)公司	72	541	8
保誠人壽保險(股)公司	4	2	1
國泰人壽保險(股)公司	264	4778	18
中國人壽保險(股)公司	168	2464	15
南山人壽保險(股)公司	172	2248	13
國華人壽保險(股)公司	50	878	18
新光人壽保險(股)公司	306	5157	17
富邦人壽保險(股)公司	104	622	6
國寶人壽保險(股)公司	19	335	18
三商美邦人壽(股)公司	116	1228	11
朝陽人壽保險(股)公司	8	132	17
幸福人壽保險(股)公司	11	236	21
遠雄人壽保險事業(股)公司	48	713	15
宏泰人壽保險(股)公司	45	345	8
安聯人壽保險(股)公司	108	3329	31
中華郵政(股)公司壽險處	14	120	9
第一金人壽保險(股)公司	2	6	3
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	30	94	3
保德信國際人壽保險(股)公司	7	69	10
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	22	109	5
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	8	44	6
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	16	229	14
國際紐約人壽保險(股)公司	13	73	6
全球人壽保險(股)公司	38	425	11
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	6	39	7
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	40	20
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	1669	24313	15

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

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 (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	2	10	5
兆豐產物保險(股)公司	2	20	10
富邦產物保險(股)公司	11	82	7
蘇黎世產物保險(股)公司	1	10	10
泰安產物保險(股)公司	1	11	11
明台產物保險(股)公司	6	56	9
美亞產物保險(股)公司	3	22	7
第一產物保險(股)公司	2	9	5
旺旺友聯產物保險(股)公司	2	1	0
新光產物保險(股)公司	3	6	2
華南產物保險(股)公司	4	27	7
國泰世紀產物保險(股)公司	3	5	2
新安東京海上產物保險(股)公司	5	47	9
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
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	2	34	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	5	5
財團法人汽車交通事故特別補償基金	1	8	8
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0
總計	50	358	7

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年

人壽保險業

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				
臺銀人壽保險(股)公司	4	4	0	2	0	4	0	0	0	14
台灣人壽保險(股)公司	27	6	8	10	0	21	0	0	0	72
保誠人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4
國泰人壽保險(股)公司	101	42	24	44	12	37	4	0	0	264
中國人壽保險(股)公司	108	17	8	18	1	15	1	0	0	168
南山人壽保險(股)公司	85	33	17	10	6	21	0	0	0	172
國華人壽保險(股)公司	28	4	1	8	3	6	0	0	0	50
新光人壽保險(股)公司	179	36	36	39	3	12	0	0	1	306
富邦人壽保險(股)公司	43	10	13	33	1	3	1	0	0	104
國寶人壽保險(股)公司	11	5	2	0	0	1	0	0	0	19
三商美邦人壽(股)公司	58	5	16	13	4	20	0	0	0	116
朝陽人壽保險(股)公司	3	0	3	1	0	0	1	0	0	8
幸福人壽保險(股)公司	7	1	0	0	0	3	0	0	0	11
遠雄人壽保險事業(股)公司	28	14	3	1	1	1	0	0	0	48
宏泰人壽保險(股)公司	21	2	6	6	6	4	0	0	0	45
安聯人壽保險(股)公司	41	9	29	20	0	7	2	0	0	108
中華郵政(股)公司壽險處	6	3	3	0	1	1	0	0	0	14
第一金人壽保險(股)公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
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	12	10	1	0	1	6	0	0	0	30
保德信國際人壽保險(股)公司	6	0	1	0	0	0	0	0	0	7
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	2	5	3	5	0	7	0	0	0	22
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	2	0	0	2	0	4	0	0	0	8
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	12	3	1	0	0	0	0	0	0	16
國際紐約人壽保險(股)公司	4	2	1	1	0	5	0	0	0	13
全球人壽保險(股)公司	28	4	3	1	0	2	0	0	0	38
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	2	1	0	3	0	0	0	0	0	6
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	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	821	216	180	217	39	186	9	0	1	1669

# 結案情形統計表

統計期間：2010年

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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
兆豐產物保險(股)公司	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
富邦產物保險(股)公司	5	3	1	1	0	1	0	0	0	11
蘇黎世產物保險(股)公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
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	2	0	2	1	0	0	0	0	6
美亞產物保險(股)公司	0	1	0	0	1	1	0	0	0	3
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	1	0	0	0	4
國泰世紀產物保險(股)公司	1	0	1	0	0	1	0	0	0	3
新安東京海上產物保險(股)公司	3	0	0	0	0	1	1	0	0	5
台壽保產物保險(股)公司	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
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	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
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	1	0	0	0	1
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	17	9	5	5	3	9	2	0	0	50