

行政院金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission

(99 年度保險申訴案件統計)

99 年度金管會保險局及財團法人保險事業發展中心受理之申訴案件統計如下：

一、申訴件數及申訴率統計：

(一) 申訴件數

類別	人身保險			財產保險			合計		
	98	99	增減數	98	99	增減數	98	99	增減數
理賠	1403	1339	-64	473	535	62	1876	1874	-2
非理賠	2356	1753	-603	46	50	4	2402	1803	-599
合計	3759	3092	-667	519	585	66	4278	3677	-601

(二) 申訴率

類別	人身保險			財產保險		
	98	99	成長率	98	99	成長率
理賠	0.08345	0.07600	-8.93%	0.11865	0.13058	10.05%
非理賠	0.14013	0.09951	-28.99%	0.01154	0.01220	5.72%
合計	0.22358	0.17551	-21.50%	0.13019	0.14278	9.67%

※申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]*10000。

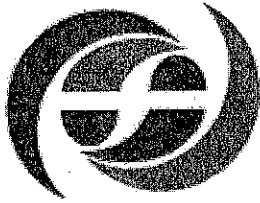
二、險種占率統計

(一) 人身保險

類別	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資型保險	年金保險
理賠	(4) 5.35%	(1) 58.87%	(2) 27.42%	(3) 7.63%	(5) 0.66%	(6) 0.07%
非理賠	(1) 53.21%	(3) 11.24%	(5) 2.32%	(4) 2.82%	(2) 28.47%	(6) 1.94%

(二) 財產保險

類別	汽車保險	傷害&健康保險	意外及其他保險	火災保險	海上保險
理賠	(1) 59.64%	(2) 30.37%	(3) 8.72%	(4) 1.09%	(5) 0.18%
非理賠	(1) 64.15%	(2) 18.87%	(3) 9.43%	(4) 7.55%	(5) 0%



行政院金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission

三、爭議類型分析（依名次排列）

（一）人身保險

類別	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
理賠	承保範圍 24.42%	理賠金額認定 11.8%	事故原因認定 11.5%	殘廢等級認定 10.75%	除外責任 7.77%
非理賠	招攬糾紛 36.11%	契約轉換與變更 7.59%	停效復效爭議 6.90%	續保爭議 3.76%	保單借款 3.71%

（二）財產保險

類別	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
理賠	殘廢等級認定 31.59%	承保範圍 16.45%	理賠金額認定 14.39%	事故原因認 定 10.47%	因果關係認定 7.85%
非理賠	服務品質爭議 32%	續保爭議 12% 費率爭議 12%		保費之交付 6% 招攬糾紛 6%	

四、保險公司處理天數統計

險別	類別	結案總件數 (2)	總處理天數 (1)	平均處理天數 (1)/(2)=(3)
人身保險	理賠	1025	7492	7
	非理賠	1669	24313	15
財產保險	理賠	425	1430	4
	非理賠	50	358	7

備註：處理天數以「工作日」計算

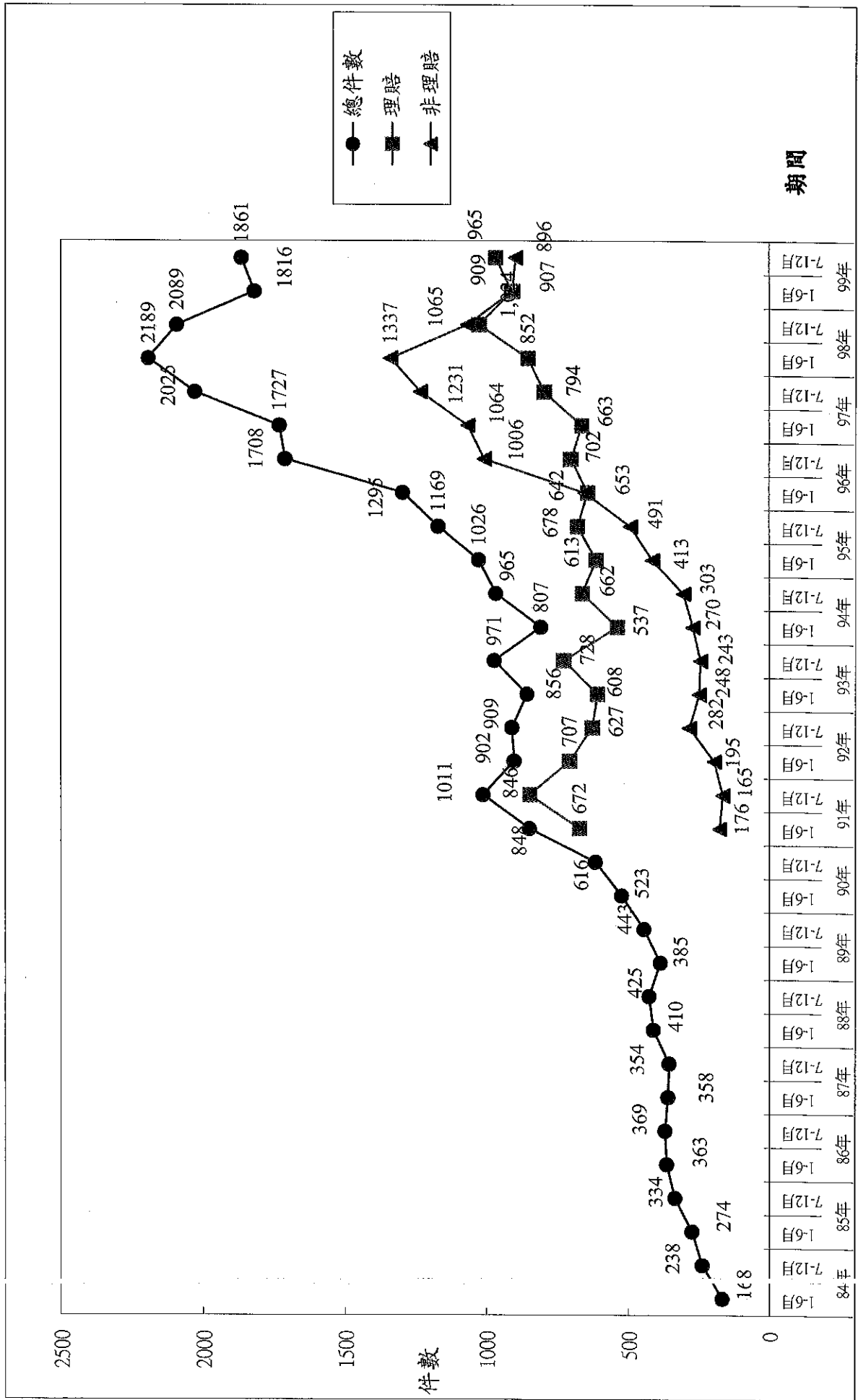
五、結案情形統計

險別	類別	依申訴人 意見	維持原議	和解	訴訟	其他	程序上不 受理	合計
人身保險	理賠	232	399	263	0	131	293	1318
	非理賠	402	860	397	9	1	-	1669
財產保險	理賠	97	151	104	0	73	108	533
	非理賠	18	20	10	2	0	-	50
總計		749	1430	774	11	205	401	3570

(20.98)

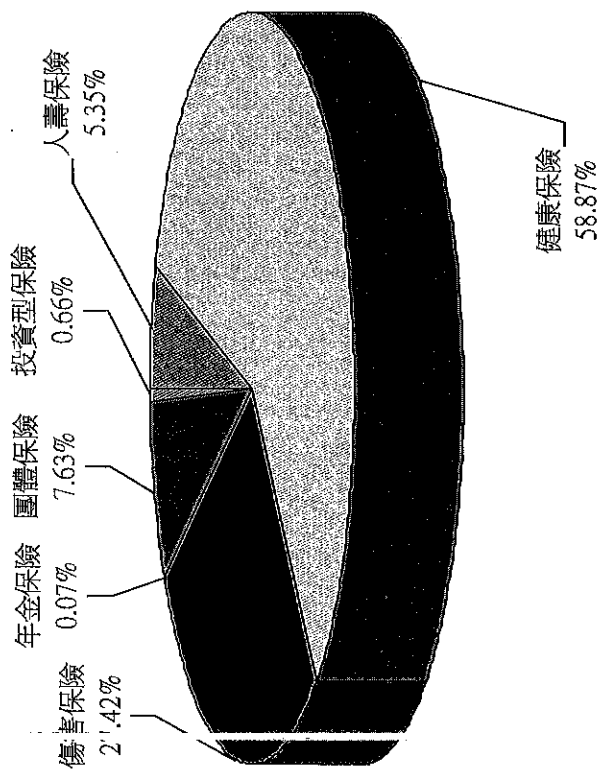
99 年度保險申訴統計(結案率)

險 別	類 別	結案件數 (1)	申訴件數 (2)	結案率(%) (3) = (1) / (2)
財產 保險	非理賠 案件	50	50	100
	理賠 案件	533	535	99.63
人身 保險	非理賠 案件	1669	1753	95.20
	理賠 案件	1318	1339	98.43
總 計		3570	3677	97.09

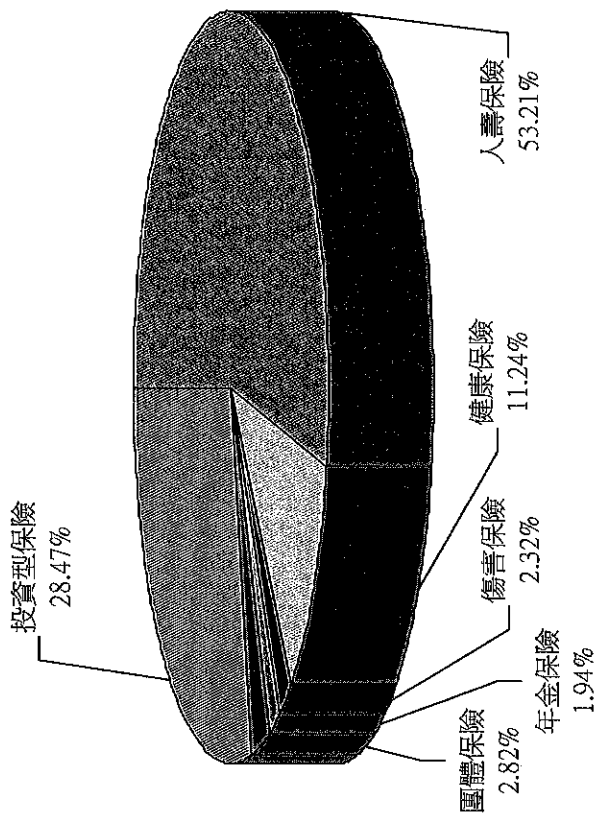


99年度人身保險申訴案件險種占率分析

理賠案件



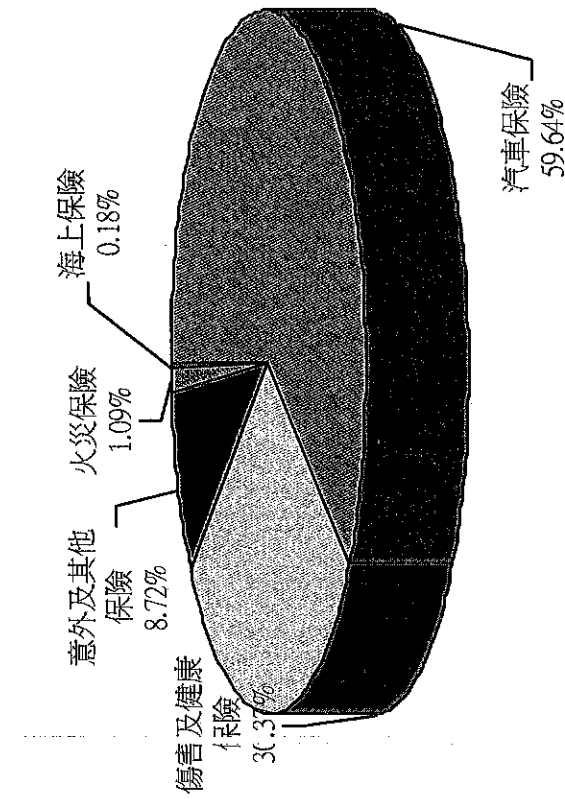
非理賠案件



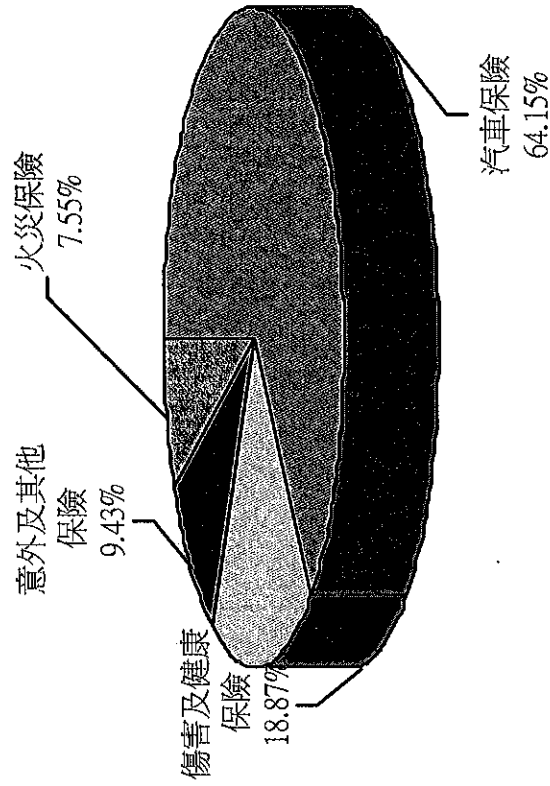
	人壽保險	健康保險	傷害保險	團體保險	投資型保險	年金保險
理賠	5.35%	58.87%	27.42%	7.63%	0.66%	0.07%
非理賠	53.21%	11.24%	2.32%	2.82%	28.47%	1.94%

99年度財產保險申訴案件險種占率分析

理賠案件



非理賠案件



	汽車保險	傷害及健康保險	意外及其他保險	火災保險	海上保險
理賠	59.64%	30.37%	8.72%	1.09%	0.18%
非理賠	64.15%	18.87%	9.43%	7.55%	0%