

申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2012/3/15

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	1205760	0.04146762	1	595817	0.01678367	6	0.03330415
台灣人壽保險(股)公司	11	3001285	0.03665096	6	2611421	0.02297599	17	0.03028842
保誠人壽保險(股)公司	3	341542	0.08783692	0	437577	0.00000000	3	0.03850502
國泰人壽保險(股)公司	261	41237653	0.06329167	28	23285702	0.01202454	289	0.04478998
中國人壽保險(股)公司	98	7180173	0.13648696	8	5389755	0.01484297	106	0.08432824
南山人壽保險(股)公司	73	21677289	0.03367579	10	3931684	0.02543439	83	0.03241051
國華人壽保險(股)公司	90	5495368	0.16377429	14	2590151	0.05405090	104	0.12862501
新光人壽保險(股)公司	124	16547072	0.07493772	6	3820968	0.01570282	130	0.06382548
富邦人壽保險(股)公司	118	15004761	0.07864170	6	2859370	0.02098364	124	0.06941283
國寶人壽保險(股)公司	31	1475774	0.21005926	2	794697	0.02516682	33	0.14534429
三商美邦人壽(股)公司	132	10245415	0.12883811	5	708114	0.07061009	137	0.12507384
朝陽人壽保險(股)公司	4	294294	0.13591850	0	41376	0.00000000	4	0.11916465
幸福人壽保險(股)公司	3	363147	0.08261117	0	208324	0.00000000	3	0.05249610
遠雄人壽保險事業(股)公司	34	3175399	0.10707315	5	1398772	0.03574563	39	0.08526135
宏泰人壽保險(股)公司	6	1147873	0.05227059	1	99215	0.10079121	7	0.05613076
安聯人壽保險(股)公司	6	838061	0.07159383	0	5547	0.00000000	6	0.07112308
中華郵政(股)公司壽險處	5	2848336	0.01755410	0	0	0.00000000	5	0.01755410
第一金人壽保險(股)公司	0	35254	0.00000000	0	1790	0.00000000	0	0.00000000
合作金庫人壽保險(股)公司	0	78820	0.00000000	0	2364	0.00000000	0	0.00000000
中國信託人壽保險(股)公司	16	1005651	0.15910092	2	55913	0.35769856	18	0.16956113
保德信國際人壽保險(股)公司	7	920376	0.07605587	0	0	0.00000000	7	0.07605587
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	29	820134	0.35360075	3	388963	0.07712815	32	0.26466032
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	18	242983	0.74079256	0	4116	0.00000000	18	0.72845296
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	4	478344	0.08362182	0	7144	0.00000000	4	0.08239132
國際紐約人壽保險(股)公司	4	911762	0.04387109	0	16953	0.00000000	4	0.04307026
全球人壽保險(股)公司	6	1312644	0.04570927	0	17679	0.00000000	6	0.04510182
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	4	327332	0.12220009	1	71478	0.13990318	5	0.12537298
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	0	37810	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	26543	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	93	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	1092	138276948	0.07897194	98	49344890	0.01986021	1190	0.06342545

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：2011年

產物保險業

理賠

印表日期：2012/3/15

保險公司名稱	產物保險			傷害及健康保險						合計	總申訴率
	申訴件數	簽單總件數	申訴率	個人保險			團體保險				
				申訴件數	契約總件數	申訴率	申訴件數	契約總人數	申訴率		
台灣產物保險(股)公司	11	1171757	0.09387611	5	212847	0.23491052	0	88729	0.00000000	16	0.10859730
兆豐產物保險(股)公司	13	800016	0.16249675	3	81189	0.36950818	0	90969	0.00000000	16	0.16457959
富邦產物保險(股)公司	48	6476916	0.07410934	15	1179656	0.12715571	3	1714548	0.01749732	66	0.07042914
蘇黎世產物保險(股)公司	10	915277	0.10925654	14	126845	1.10370925	10	296194	0.33761656	34	0.25405061
泰安產物保險(股)公司	28	1820042	0.15384260	17	495584	0.34302963	0	343179	0.00000000	45	0.16924896
明台產物保險(股)公司	30	2128776	0.14092605	5	414447	0.12064268	2	923606	0.02165425	37	0.10672577
美亞產物保險(股)公司	14	675478	0.20726063	2	118413	0.16890037	2	13123	1.52404175	18	0.22304445
第一產物保險(股)公司	25	1290363	0.19374393	5	235239	0.21254978	1	188133	0.05315388	31	0.18089144
旺旺友聯產物保險(股)公司	31	1606771	0.19293352	12	441800	0.27161611	8	550382	0.14535359	51	0.19623286
新光產物保險(股)公司	44	3715238	0.11843117	20	867766	0.23047687	8	424338	0.18852895	72	0.14378886
華南產物保險(股)公司	14	1241623	0.11275564	3	176214	0.17024753	8	266414	0.30028451	25	0.14843393
國泰世紀產物保險(股)公司	36	4983815	0.07223382	5	1884502	0.02653220	9	3860021	0.02331593	50	0.04660554
新安東京海上產物保險(股)公司	37	1702025	0.21738811	11	391353	0.28107616	1	168502	0.05934647	49	0.21663395
台壽保產物保險(股)公司	12	669539	0.17922779	4	162500	0.24615384	3	154588	0.19406422	19	0.19257530
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	5	149161	0.33520826	3	78214	0.38356304	2	303734	0.06584708	10	0.18828526
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	569	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	4924	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	13459	0.00000000	0	1573	0.00000000	1	15723	0.63601093	1	0.32515038
財團法人汽車交通事故特別補償基金	46	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	46	0.00000000
台灣區漁船產物保險合作社	0	2712	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	404	29368537	0.00001376	124	6868142	0.00001805	58	9402183	0.00000617	586	0.12839934

1.依產物保險、傷害&健康保險(個人保險、團體保險)，分別以簽單總件數、契約總件數、契約總人數為計算申訴率之基礎。

2.申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]*10000。

險種佔率統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2012/03/15

保險公司名稱	個人保險					團體保險				學生 團體 保險	合計
	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險	投資 型保 險	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險		
臺銀人壽保險(股)公司	16.67	50.00	16.67	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	16.67	44.44	5.56	0.00	0.00	0.00	0.00	22.22	0.00	11.11	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	4.79	53.42	32.19	0.00	0.00	0.00	1.03	4.11	0.00	4.45	100.00
中國人壽保險(股)公司	7.41	65.74	19.44	0.00	0.00	0.00	3.70	3.70	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	4.71	44.71	37.65	0.00	0.00	0.00	3.53	9.41	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	3.64	37.27	45.45	0.00	0.00	0.91	1.82	9.09	0.00	1.82	100.00
新光人壽保險(股)公司	6.15	55.38	33.85	0.00	0.00	0.00	2.31	2.31	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	3.17	67.46	23.81	0.00	0.79	0.00	0.00	4.76	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	11.43	65.71	17.14	0.00	0.00	0.00	0.00	5.71	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	2.16	72.66	21.58	0.00	0.00	0.00	0.00	2.16	0.00	1.44	100.00
朝陽人壽保險(股)公司	0.00	25.00	75.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	0.00	33.33	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	2.50	77.50	7.50	0.00	0.00	0.00	2.50	5.00	0.00	5.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	37.50	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.50	0.00	0.00	100.00
安聯人壽保險(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
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
中國信託人壽保險(股)公司	0.00	22.22	66.67	0.00	0.00	5.56	0.00	5.56	0.00	0.00	100.00
保德信國際人壽保險(股)公司	0.00	87.50	12.50	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	9.09	69.70	9.09	0.00	3.03	0.00	3.03	6.06	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	5.56	16.67	77.78	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	75.00	25.00	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	0.00	100.00	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	0.00	71.43	28.57	0.00	0.00	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	20.00	20.00	40.00	0.00	0.00	0.00	20.00	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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)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	5.76	56.63	29.22	0.00	0.16	0.16	1.48	4.86	0.00	1.73	100.00

險種佔率統計表

統計期間：2011年度

產物保險業

理賠

印表日期：2012/03/15

保險公司名稱	火災保險	船體保險	貨物保險	漁船保險	航空保險	責任保險	保證保險	汽車保險	強制汽車責任保險	工程保險	其他財產保險	任意汽車責任保險	個人傷害保險	團體傷害保險	個人健康保險	團體健康保險	合計
台灣產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	47.06	0.00	0.00	23.53	29.41	0.00	0.00	0.00	100.00%
兆豐產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.25	0.00	0.00	62.50	0.00	0.00	12.50	18.75	0.00	0.00	0.00	100.00%
富邦產物保險(股)公司	1.45	0.00	1.45	0.00	0.00	8.70	0.00	4.35	44.93	0.00	2.90	8.70	21.74	5.80	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	5.88	0.00	0.00	17.65	0.00	0.00	5.88	26.47	29.41	14.71	0.00	100.00%
泰安產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	6.52	0.00	2.17	36.96	0.00	2.17	15.22	36.96	0.00	0.00	0.00	100.00%
明台產物保險(股)公司	2.70	0.00	0.00	0.00	0.00	8.11	2.70	0.00	54.05	0.00	0.00	13.51	13.51	5.41	0.00	0.00	100.00%
美亞產物保險(股)公司	5.56	0.00	0.00	0.00	0.00	5.56	0.00	11.11	55.56	0.00	0.00	0.00	11.11	11.11	0.00	0.00	100.00%
第一產物保險(股)公司	6.45	0.00	0.00	0.00	0.00	3.23	0.00	9.68	48.39	0.00	0.00	12.90	16.13	3.23	0.00	0.00	100.00%
旺旺友聯產物保險(股)公司	1.64	0.00	1.64	0.00	0.00	9.84	0.00	1.64	31.15	0.00	0.00	19.67	19.67	13.11	1.64	0.00	100.00%
新光產物保險(股)公司	4.17	0.00	0.00	0.00	0.00	5.56	0.00	2.78	36.11	0.00	0.00	12.50	26.39	11.11	1.39	0.00	100.00%
華南產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.00	0.00	0.00	36.00	0.00	0.00	12.00	12.00	32.00	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	10.00	0.00	4.00	40.00	0.00	0.00	18.00	10.00	18.00	0.00	0.00	100.00%
新安東京海上產物保險(股)公司	2.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.00	0.00	10.00	56.00	0.00	0.00	6.00	20.00	2.00	2.00	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	5.26	36.84	0.00	5.26	15.79	21.05	15.79	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	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	30.00	0.00	10.00	20.00	20.00	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%
香港商亞洲保險有限公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
法商法國巴黎產物保險(股)公司台灣分公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	100.00%
財團法人汽車交通事故特別補償基金	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
台灣區漁船產物保險合作社	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
總計	1.66	0.00	0.33	0.00	0.00	6.15	0.17	3.32	45.18	0.00	1.16	11.46	19.10	9.80	1.66	0.00	100.00

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2012/3/15

爭議類型	申訴件數	比率
事故發生原因認定	139	11.68%
殘廢等級認定	122	10.25%
條款解釋爭議	13	1.09%
理賠金額認定	173	14.54%
承保範圍	298	25.04%
除外責任	83	6.97%
醫療單據認定	13	1.09%
必要性醫療	73	6.13%
違反告知義務	99	8.32%
投保時已患疾病或在妊娠中	95	7.98%
時效爭議	4	0.34%
契約效力爭議	46	3.87%
複保險	0	0.00%
其他	32	2.69%
總計	1190	100.00%

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011年度

產物保險業

理賠

印表日期：2012/3/15

爭議類型	申訴件數	比率
條款解釋爭議	0	0.00%
醫療單據認定	3	0.51%
必要性醫療	3	0.51%
違反告知義務	5	0.85%
投保時已患疾病或在妊娠中	4	0.68%
複保險	0	0.00%
因果關係認定	53	9.04%
殘廢等級認定	179	30.55%
事故發生原因認定	44	7.51%
理賠金額認定	102	17.41%
承保範圍	71	12.12%
不保事項(除外責任)	40	6.83%
契約效力爭議	12	2.05%
遲延給付	22	3.75%
汽車交通事故認定	5	0.85%
時效爭議	10	1.71%
追償事項	1	0.17%
加害人賠償金額之扣除與歸墊	13	2.22%
其他	19	3.24%
總計	586	100.00%

案件處理天數統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

理賠

印表日期：2012/3/15

保險公司名稱	結案總件數 (2)	保險公司總處理天數 (1)	平均處理天數 (3)=(1)/(2)
臺銀人壽保險(股)公司	6	26	4
台灣人壽保險(股)公司	13	49	4
保誠人壽保險(股)公司	3	16	5
國泰人壽保險(股)公司	219	684	3
中國人壽保險(股)公司	89	561	6
南山人壽保險(股)公司	71	528	7
國華人壽保險(股)公司	80	1218	15
新光人壽保險(股)公司	100	430	4
富邦人壽保險(股)公司	103	153	1
國寶人壽保險(股)公司	29	186	6
三商美邦人壽(股)公司	102	715	7
朝陽人壽保險(股)公司	3	26	9
幸福人壽保險(股)公司	2	18	9
遠雄人壽保險事業(股)公司	35	466	13
宏泰人壽保險(股)公司	6	16	3
安聯人壽保險(股)公司	6	20	3
中華郵政(股)公司壽險處	5	32	6
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
中國信託人壽保險(股)公司	12	38	3
保德信國際人壽保險(股)公司	4	18	5
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	24	87	4
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	11	97	9
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	3	28	9
國際紐約人壽保險(股)公司	3	10	3
全球人壽保險(股)公司	4	37	9
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	4	9	2
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
英屬百慕達商匯豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0
總計	937	5468	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2012/3/11。

案件處理天數統計表

統計期間：2011年度

產物保險業

理賠

印表日期：2012/3/15

保險公司名稱	當期結案件數 (2)	公司總處理天數 (1)	平均處理天數 (3)=(1)/(2)
台灣產物保險(股)公司	11	16	1
兆豐產物保險(股)公司	11	90	8
富邦產物保險(股)公司	48	56	1
蘇黎世產物保險(股)公司	26	35	1
泰安產物保險(股)公司	41	33	1
明台產物保險(股)公司	29	89	3
美亞產物保險(股)公司	15	20	1
第一產物保險(股)公司	27	149	6
旺旺友聯產物保險(股)公司	44	35	1
新光產物保險(股)公司	49	53	1
華南產物保險(股)公司	22	61	3
國泰世紀產物保險(股)公司	38	19	1
新安東京海上產物保險(股)公司	37	78	2
台壽保產物保險(股)公司	16	108	7
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	8	29	4
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	35	386	11
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0
總計	457	1257	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2012/3/11。

結案情形統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

理賠

列印日期:2012/3/15

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 意見辦理	其他	
臺銀人壽保險(股)公司	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	6
台灣人壽保險(股)公司	4	0	4	0	0	0	0	0	0	4	3	0	2	17
保誠人壽保險(股)公司	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
國泰人壽保險(股)公司	65	7	75	26	11	1	6	6	0	59	1	15	12	284
中國人壽保險(股)公司	16	3	28	8	8	1	5	2	0	24	0	3	7	105
南山人壽保險(股)公司	12	5	21	7	1	1	2	0	1	24	2	1	6	83
國華人壽保險(股)公司	24	1	16	18	2	0	1	1	0	30	0	4	7	104
新光人壽保險(股)公司	27	3	24	8	5	1	0	3	2	38	0	6	10	127
富邦人壽保險(股)公司	19	2	36	11	7	1	4	2	2	22	1	11	4	122
國寶人壽保險(股)公司	4	2	4	5	1	0	2	1	0	8	0	5	1	33
三商美邦人壽(股)公司	30	10	23	22	6	0	5	6	1	17	1	6	5	132
朝陽人壽保險(股)公司	1	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
幸福人壽保險(股)公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
遠雄人壽保險事業(股)公司	4	2	9	8	2	0	2	1	0	9	0	0	2	39
宏泰人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	7
安聯人壽保險(股)公司	0	1	1	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6
中華郵政(股)公司壽險處	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	5
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
中國信託人壽保險(股)公司	6	0	4	3	1	0	0	0	0	1	0	0	3	18
保德信國際人壽保險(股)公司	3	0	2	0	0	0	2	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	8	0	7	6	2	0	0	0	1	2	0	4	2	32
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	7	0	3	3	1	0	2	0	0	2	0	0	0	18
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	4
國際紐約人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	4
全球人壽保險(股)公司	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
總計	237	36	269	130	49	5	32	24	7	253	8	59	65	1174

結案情形統計表

統計期間：2011年

產物保險業

理賠

列印日期:2012/3/15

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	5	0	3	1	2	0	0	0	0	4	0	1	0	16
兆豐產物保險(股)公司	5	0	2	2	2	0	1	0	0	3	0	1	0	16
富邦產物保險(股)公司	18	1	15	2	4	0	0	0	0	19	0	5	2	66
蘇黎世產物保險(股)公司	8	0	12	4	0	0	0	0	1	6	0	1	2	34
泰安產物保險(股)公司	4	1	14	2	2	0	1	0	0	14	0	5	2	45
明台產物保險(股)公司	7	0	5	1	4	0	0	0	0	15	0	1	3	36
美亞產物保險(股)公司	3	0	5	1	3	0	1	0	0	4	0	0	1	18
第一產物保險(股)公司	4	1	10	3	2	0	1	0	0	7	0	1	2	31
旺旺友聯產物保險(股)公司	7	0	22	1	1	0	1	0	0	10	0	5	4	51
新光產物保險(股)公司	23	1	20	5	4	0	2	1	1	9	0	3	3	72
華南產物保險(股)公司	3	0	6	0	3	0	0	0	0	9	0	1	3	25
國泰世紀產物保險(股)公司	12	0	15	2	4	0	0	0	0	13	0	4	0	50
新安東京海上產物保險(股)公司	12	0	10	7	8	0	1	1	0	7	0	3	0	49
台壽保產物保險(股)公司	3	1	5	1	2	0	0	0	0	4	0	2	1	19
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	2	0	3	0	0	0	1	0	0	2	0	1	1	10
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
財團法人汽車交通事故特別補償基金	11	0	18	6	1	0	0	2	2	2	0	3	1	46
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	128	5	165	38	42	0	9	4	4	128	0	37	25	585

申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2012/3/15

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	17	1205760	0.14098991	1	595817	0.01678367	18	0.09991246
台灣人壽保險(股)公司	76	3001285	0.25322486	0	2611421	0.00000000	76	0.13540705
保誠人壽保險(股)公司	5	341542	0.14639487	0	437577	0.00000000	5	0.06417504
國泰人壽保險(股)公司	220	41237653	0.05334930	3	23285702	0.00128834	223	0.03456112
中國人壽保險(股)公司	165	7180173	0.22979947	6	5389755	0.01113223	171	0.13603896
南山人壽保險(股)公司	135	21677289	0.06227716	4	3931684	0.01017375	139	0.05427785
國華人壽保險(股)公司	59	5495368	0.10736314	2	2590151	0.00772155	61	0.07544351
新光人壽保險(股)公司	236	16547072	0.14262342	10	3820968	0.02617137	246	0.12077745
富邦人壽保險(股)公司	138	15004761	0.09197080	1	2859370	0.00349727	139	0.07780955
國寶人壽保險(股)公司	13	1475774	0.08808936	1	794697	0.01258341	14	0.06166121
三商美邦人壽(股)公司	108	10245415	0.10541300	1	708114	0.01412201	109	0.09951130
朝陽人壽保險(股)公司	5	294294	0.16989812	0	41376	0.00000000	5	0.14895581
幸福人壽保險(股)公司	25	363147	0.68842644	0	208324	0.00000000	25	0.43746751
遠雄人壽保險事業(股)公司	61	3175399	0.19210184	3	1398772	0.02144738	64	0.13991606
宏泰人壽保險(股)公司	39	1147873	0.33975884	0	99215	0.00000000	39	0.31272853
安聯人壽保險(股)公司	82	838061	0.97844906	0	5547	0.00000000	82	0.97201543
中華郵政(股)公司壽險處	4	2848336	0.01404328	0	0	0.00000000	4	0.01404328
第一金人壽保險(股)公司	1	35254	0.28365575	0	1790	0.00000000	1	0.26994924
合作金庫人壽保險(股)公司	0	78820	0.00000000	0	2364	0.00000000	0	0.00000000
中國信託人壽保險(股)公司	29	1005651	0.28837041	0	55913	0.00000000	29	0.27318183
保德信國際人壽保險(股)公司	5	920376	0.05432562	0	0	0.00000000	5	0.05432562
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	15	820134	0.18289694	2	388963	0.05141877	17	0.14060079
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	8	242983	0.32924114	0	4116	0.00000000	8	0.32375687
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	10	478344	0.20905457	0	7144	0.00000000	10	0.20597831
國際紐約人壽保險(股)公司	17	911762	0.18645216	0	16953	0.00000000	17	0.18304862
全球人壽保險(股)公司	28	1312644	0.21330993	0	17679	0.00000000	28	0.21047520
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	6	327332	0.18330013	0	71478	0.00000000	6	0.15044758
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	4	37810	1.05792118	0	0	0.00000000	4	1.05792118
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	1	26543	0.37674716	0	0	0.00000000	1	0.37674716
英屬曼島商蘇黎世國際人壽保險(股)公司台灣分公司	0	93	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	1512	138276948	0.10934577	34	49344890	0.00689027	1546	0.08239978

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：2011年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2012/3/15

保險公司名稱	產物保險			傷害及健康保險						合計	總申訴率
	申訴 件數	簽單 總件數	申訴率	個人保險			團體保險				
				申訴 件數	契約 總件數	申訴率	申訴 件數	契約 總人數	申訴率		
台灣產物保險(股)公司	1	1171757	0.00853419	0	212847	0.00000000	0	88729	0.00000000	1	0.00678733
兆豐產物保險(股)公司	2	800016	0.02499950	1	81189	0.12316939	0	90969	0.00000000	3	0.03085867
富邦產物保險(股)公司	8	6476916	0.01235155	7	1179656	0.05933933	0	1714548	0.00000000	15	0.01600662
蘇黎世產物保險(股)公司	1	915277	0.01092565	2	126845	0.15767275	1	296194	0.03376165	4	0.02988830
泰安產物保險(股)公司	4	1820042	0.02197751	3	495584	0.06053464	0	343179	0.00000000	7	0.02632761
明台產物保險(股)公司	10	2128776	0.04697535	1	414447	0.02412853	0	923606	0.00000000	11	0.03172928
美亞產物保險(股)公司	0	675478	0.00000000	1	118413	0.08445018	0	13123	0.00000000	1	0.01239135
第一產物保險(股)公司	9	1290363	0.06974781	0	235239	0.00000000	1	188133	0.05315388	10	0.05835207
旺旺友聯產物保險(股)公司	2	1606771	0.01244732	2	441800	0.04526935	0	550382	0.00000000	4	0.01539081
新光產物保險(股)公司	1	3715238	0.00269161	1	867766	0.01152384	0	424338	0.00000000	2	0.00399413
華南產物保險(股)公司	2	1241623	0.01610794	1	176214	0.05674917	0	266414	0.00000000	3	0.01781207
國泰世紀產物保險(股)公司	5	4983815	0.01003247	2	1884502	0.01061288	0	3860021	0.00000000	7	0.00652477
新安東京海上產物保險(股)公司	3	1702025	0.01762606	1	391353	0.02555237	0	168502	0.00000000	4	0.01768440
台壽保產物保險(股)公司	1	669539	0.01493564	1	162500	0.06153846	0	154588	0.00000000	2	0.02027108
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	149161	0.00000000	2	78214	0.25570869	5	303734	0.16461772	7	0.13179968
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	569	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	4924	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	13459	0.00000000	0	1573	0.00000000	0	15723	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	2712	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	49	29368537	0.00000167	25	6868142	0.00000364	7	9402183	0.00000074	81	0.01774803

1.依產物保險、傷害&健康保險(個人保險、團體保險)，分別以簽單總件數、契約總件數、契約總人數為計算申訴率之基礎。

2.申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]*10000。

險種佔率統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2012/03/15

保險公司名稱	個人保險					團體保險				學生 團體 保險	合計
	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險	投資 型保 險	人壽 保險	健康 保險	傷害 保險	年金 保險		
臺銀人壽保險(股)公司	84.21	5.26	0.00	5.26	0.00	5.26	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	38.82	20.00	2.35	2.35	36.47	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
保誠人壽保險(股)公司	20.00	80.00	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	56.80	17.20	4.80	3.60	16.40	0.00	0.00	0.00	0.00	1.20	100.00
中國人壽保險(股)公司	44.86	32.97	0.54	1.62	17.30	2.16	0.00	0.54	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	52.78	14.58	2.78	1.39	25.69	1.39	0.00	1.39	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	67.16	26.87	2.99	0.00	0.00	1.49	0.00	1.49	0.00	0.00	100.00
新光人壽保險(股)公司	43.67	11.43	0.00	2.04	38.78	2.04	1.22	0.41	0.41	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	67.61	8.45	2.11	1.41	19.72	0.70	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	71.43	14.29	0.00	7.14	0.00	0.00	0.00	7.14	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	59.66	15.13	5.04	0.84	18.49	0.00	0.00	0.84	0.00	0.00	100.00
朝陽人壽保險(股)公司	50.00	16.67	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	65.22	13.04	0.00	0.00	21.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	46.43	16.07	1.79	0.00	32.14	0.00	0.00	3.57	0.00	0.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	85.71	9.52	2.38	0.00	0.00	0.00	2.38	0.00	0.00	0.00	100.00
安聯人壽保險(股)公司	12.05	1.20	1.20	2.41	83.13	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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
中國信託人壽保險(股)公司	28.57	7.14	53.57	0.00	7.14	0.00	0.00	3.57	0.00	0.00	100.00
保德信國際人壽保險(股)公司	80.00	0.00	0.00	20.00	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	23.81	38.10	9.52	0.00	19.05	0.00	4.76	4.76	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	62.50	25.00	12.50	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	75.00	20.00	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
全球人壽保險(股)公司	30.00	30.00	0.00	0.00	40.00	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	33.33	16.67	0.00	0.00	50.00	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	40.00	0.00	0.00	20.00	40.00	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	51.05	16.69	3.14	1.85	25.18	0.86	0.31	0.68	0.06	0.18	100.00

險種佔率統計表

統計期間：2011年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2012/03/15

保險公司名稱	火災保險	船體保險	貨物保險	漁船保險	航空保險	責任保險	保證保險	汽車保險	強制汽車責任保險	工程保險	其他財產保險	任意汽車責任保險	個人傷害保險	團體傷害保險	個人健康保險	團體健康保險	合計
台灣產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	33.33	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00%
富邦產物保險(股)公司	26.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00	0.00	0.00	6.67	46.67	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	25.00	50.00	25.00	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	14.29	0.00	42.86	0.00	0.00	0.00	0.00	42.86	0.00	0.00	0.00	100.00%
明台產物保險(股)公司	18.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	27.27	18.18	0.00	0.00	27.27	9.09	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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	100.00%
第一產物保險(股)公司	41.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	16.67	25.00	0.00	0.00	8.33	0.00	8.33	0.00	0.00	100.00%
旺旺友聯產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
新光產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
華南產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	33.33	33.33	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	28.57	14.29	0.00	28.57	0.00	28.57	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	25.00	0.00	0.00	0.00	25.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
台壽保產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	50.00	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	28.57	28.57	42.86	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	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	13.25	0.00	0.00	0.00	0.00	2.41	0.00	15.66	15.66	0.00	2.41	12.05	26.51	4.82	3.61	3.61	100.00

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2012/3/15

爭議類型	申訴件數	比率
年金/滿期金給付	29	1.88%
豁免保費	1	0.06%
解約爭議	85	5.50%
保費自動墊繳	23	1.49%
承保範圍	10	0.65%
契約撤銷	23	1.49%
契約轉換	9	0.58%
契約變更	113	7.31%
保單紅利	51	3.30%
保費之交付	63	4.08%
未到期保費之返還	13	0.84%
費率爭議	7	0.45%
停效復效爭議	135	8.73%
保單借款	51	3.30%
違反告知義務	23	1.49%
通知義務(含危險增加或減少)	7	0.45%
複保險	0	0.00%
請求權時效	1	0.06%
招攬糾紛	657	42.5%
挪用保費	16	1.03%
續保爭議	29	1.88%
拒保或加費承保爭議	19	1.23%
未經被保險人同意	19	1.23%
未經法定代理人同意	1	0.06%
要保人非親簽	39	2.52%
要保人或受益人變更	14	0.91%
服務品質爭議	52	3.36%
未收到保單或收據	6	0.39%
其他	50	3.23%
總計	1546	100.00%

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011年度

產物保險業

非理賠 印表日期：2012/3/15

爭議類型	申訴件數	比率
保險期間	2	2.47%
保單效力	3	3.70%
費率爭議—未依規定收取保費	1	1.23%
費率爭議—未依規定主動計退溢收保費	3	3.70%
費率爭議—其他	2	2.47%
拒絕承保、解除或終止契約	7	8.64%
理賠處理程序（含時效）	7	8.64%
保險公司行使代位權	3	3.70%
承保範圍	2	2.47%
保費之交付	2	2.47%
未到期保費之返還	5	6.17%
費率爭議	0	0.00%
通知義務(含危險增加或減少)	0	0.00%
請求權時效	0	0.00%
複保險	0	0.00%
特別補償基金業務	0	0.00%
招攬糾紛	9	11.11%
挪用保費	0	0.00%
續保爭議	19	23.46%
服務品質爭議	9	11.11%
其他	7	8.64%
總計	81	100.00%

案件處理天數統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

非理賠

印表日期：2012/3/15

保險公司名稱	當期結案件數 (2)	案件總處理天數 (1)	平均處理天數 (3)=(1)/(2)
臺銀人壽保險(股)公司	17	80	5
台灣人壽保險(股)公司	73	918	13
保誠人壽保險(股)公司	5	2	0
國泰人壽保險(股)公司	206	3685	18
中國人壽保險(股)公司	157	1617	10
南山人壽保險(股)公司	132	1700	13
國華人壽保險(股)公司	58	1029	18
新光人壽保險(股)公司	231	2562	11
富邦人壽保險(股)公司	137	1063	8
國寶人壽保險(股)公司	12	249	21
三商美邦人壽(股)公司	104	1328	13
朝陽人壽保險(股)公司	5	83	17
幸福人壽保險(股)公司	22	260	12
遠雄人壽保險事業(股)公司	60	763	13
宏泰人壽保險(股)公司	38	249	7
安聯人壽保險(股)公司	74	2082	28
中華郵政(股)公司壽險處	4	12	3
第一金人壽保險(股)公司	1	0	0
合作金庫人壽保險(股)公司	0	0	0
中國信託人壽保險(股)公司	27	59	2
保德信國際人壽保險(股)公司	5	15	3
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	17	20	1
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	9	164	18
國際紐約人壽保險(股)公司	17	83	5
全球人壽保險(股)公司	27	314	12
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	6	15	2
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	4	138	34
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	1	10	10
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	1457	18544	13

註1：本報表統計之申訴案件不含不受理件數。

註2：保險公司處理天數=收文日-發文日。

註3：收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

註4：發文日為申訴人來文，保險局或保發中心發函請保險公司處理之發文日期。

註5：本報表處理天數統計期間至2012/03/13。

案件處理天數統計表

統計期間：2011年度

產物保險業

非理賠

印表日期：2012/3/15

保險公司名稱	當期結案件數 (2)	案件總處理天數 (1)	平均處理天數 (3)=(1)/(2)
台灣產物保險(股)公司	1	41	41
兆豐產物保險(股)公司	3	53	18
富邦產物保險(股)公司	15	147	10
蘇黎世產物保險(股)公司	4	9	2
泰安產物保險(股)公司	7	17	2
明台產物保險(股)公司	11	85	8
美亞產物保險(股)公司	1	8	8
第一產物保險(股)公司	9	51	6
旺旺友聯產物保險(股)公司	4	10	2
新光產物保險(股)公司	2	4	2
華南產物保險(股)公司	3	15	5
國泰世紀產物保險(股)公司	7	12	2
新安東京海上產物保險(股)公司	4	20	5
台壽保產物保險(股)公司	2	29	14
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	6	53	9
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	79	554	7

註1：本報表統計之申訴案件不含不受理件數。

註2：保險公司處理天數=收文日-發文日。

註3：收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

註4：發文日為申訴人來文，保險局或保發中心發函請保險公司處理之發文日期。

註5：本報表處理天數統計期間至2012/03/13。

結案情形統計表

統計期間：2011年度

人壽保險業

非理賠

列印日期:2012/3/15

保險公司名稱	維持原 議保全 成功	依申訴 人意見 處理	和解	撤件			訴訟	仲裁	其他	合計
				和解	維持原 議	依申訴 人意見 處理				
臺銀人壽保險(股)公司	2	3	3	4	1	4	0	0	0	17
台灣人壽保險(股)公司	14	14	5	36	1	3	0	0	0	73
保誠人壽保險(股)公司	1	1	0	0	0	3	0	0	0	5
國泰人壽保險(股)公司	112	28	18	22	5	17	3	1	0	206
中國人壽保險(股)公司	90	16	20	11	3	14	3	0	0	157
南山人壽保險(股)公司	52	26	22	14	4	14	0	0	0	132
國華人壽保險(股)公司	38	5	1	5	1	5	3	0	0	58
新光人壽保險(股)公司	113	21	47	27	4	11	3	0	5	231
富邦人壽保險(股)公司	62	12	13	35	1	13	0	0	1	137
國寶人壽保險(股)公司	7	3	1	1	0	0	0	0	0	12
三商美邦人壽(股)公司	50	17	6	23	1	3	3	0	1	104
朝陽人壽保險(股)公司	3	0	1	1	0	0	0	0	0	5
幸福人壽保險(股)公司	13	2	2	3	1	1	0	0	0	22
遠雄人壽保險事業(股)公司	28	5	3	13	4	7	0	0	0	60
宏泰人壽保險(股)公司	11	1	1	21	0	0	4	0	0	38
安聯人壽保險(股)公司	16	8	1	41	1	1	6	0	0	74
中華郵政(股)公司壽險處	0	2	1	0	0	1	0	0	0	4
第一金人壽保險(股)公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
合作金庫人壽保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
中國信託人壽保險(股)公司	14	4	3	6	0	0	0	0	0	27
保德信國際人壽保險(股)公司	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	5	2	1	6	0	3	0	0	0	17
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	1	1	0	5	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	6	1	0	1	1	0	0	0	0	9
國際紐約人壽保險(股)公司	5	1	1	6	0	3	0	0	1	17
全球人壽保險(股)公司	12	4	3	7	0	1	0	0	0	27
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	1	1	0	2	0	2	0	0	0	6
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
英屬百慕達商滙豐人壽保險國際有限公司台灣分公司	0	0	0	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	663	179	154	287	28	112	25	1	8	1457

結案情形統計表

統計期間：2011年度

產物保險業

非理賠

列印日期:2012/3/15

保險公司名稱	維持原 議保全 成功	依申訴 人意見 處理	和解	撤件			訴訟	仲裁	其他	合計
				和解	維持原 議	依申訴 人意見 處理				
台灣產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
兆豐產物保險(股)公司	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
富邦產物保險(股)公司	6	1	0	7	0	0	0	0	1	15
蘇黎世產物保險(股)公司	2	0	0	0	0	2	0	0	0	4
泰安產物保險(股)公司	2	0	0	3	0	1	1	0	0	7
明台產物保險(股)公司	1	4	0	5	1	0	0	0	0	11
美亞產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
第一產物保險(股)公司	5	2	2	0	0	0	0	0	0	9
旺旺友聯產物保險(股)公司	1	0	0	0	1	2	0	0	0	4
新光產物保險(股)公司	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
華南產物保險(股)公司	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3
國泰世紀產物保險(股)公司	3	0	0	3	0	1	0	0	0	7
新安東京海上產物保險(股)公司	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
台壽保產物保險(股)公司	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	4	0	0	1	0	1	0	0	0	6
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	30	12	3	20	4	8	1	0	1	79