

申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年下半年度

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	1	1205760	0.00829352	1	595817	0.01678367	2	0.01110138
台灣人壽保險(股)公司	9	3001285	0.02998715	4	2611421	0.01531733	13	0.02316173
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	162	41237653	0.03928448	16	23285702	0.00687116	178	0.02758691
中國人壽保險(股)公司	40	7180173	0.05570896	4	5389755	0.00742148	44	0.03500417
南山人壽保險(股)公司	29	21677289	0.01337805	4	3931684	0.01017375	33	0.01288610
國華人壽保險(股)公司	49	5495368	0.08916600	8	2590151	0.03088623	57	0.07049640
新光人壽保險(股)公司	59	16547072	0.03565585	5	3820968	0.01308568	64	0.03142177
富邦人壽保險(股)公司	62	15004761	0.04132021	1	2859370	0.00349727	63	0.03526619
國寶人壽保險(股)公司	17	1475774	0.11519378	1	794697	0.01258341	18	0.07927870
三商美邦人壽(股)公司	51	10245415	0.04977836	4	708114	0.05648807	55	0.05021212
朝陽人壽保險(股)公司	1	294294	0.03397962	0	41376	0.00000000	1	0.02979116
幸福人壽保險(股)公司	2	363147	0.05507411	0	208324	0.00000000	2	0.03499740
遠雄人壽保險事業(股)公司	15	3175399	0.04723815	4	1398772	0.02859651	19	0.04153758
宏泰人壽保險(股)公司	2	1147873	0.01742353	0	99215	0.00000000	2	0.01603736
安聯人壽保險(股)公司	3	838061	0.03579691	0	5547	0.00000000	3	0.03556154
中華郵政(股)公司壽險處	0	2848336	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
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	7	1005651	0.06960665	1	55913	0.17884928	8	0.07536050
保德信國際人壽保險(股)公司	3	920376	0.03259537	0	0	0.00000000	3	0.03259537
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	16	820134	0.19509007	1	388963	0.02570938	17	0.14060079
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	12	242983	0.49386171	0	4116	0.00000000	12	0.48563531
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	1	478344	0.02090545	0	7144	0.00000000	1	0.02059783
國際紐約人壽保險(股)公司	3	911762	0.03290332	0	16953	0.00000000	3	0.03230269
全球人壽保險(股)公司	3	1312644	0.02285463	0	17679	0.00000000	3	0.02255091
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	3	327332	0.09165006	1	71478	0.13990318	4	0.10029838
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	553	138276948	0.03999220	55	49344890	0.01114603	608	0.03240560

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年下半年度

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	7	562944	0.12434629	3	212847	0.14094631	0	88729	0.00000000	10	0.11567112
兆豐產物保險(股)公司	5	401738	0.12445922	0	81189	0.00000000	0	90969	0.00000000	5	0.08712379
富邦產物保險(股)公司	25	3479898	0.07184118	7	1179656	0.05933933	1	1714548	0.00583244	33	0.05177199
蘇黎世產物保險(股)公司	8	458755	0.17438502	8	126845	0.63069100	2	296194	0.06752331	18	0.20412930
泰安產物保險(股)公司	9	925773	0.09721605	11	495584	0.22196035	0	343179	0.00000000	20	0.11334424
明台產物保險(股)公司	12	1049805	0.11430694	1	414447	0.02412853	1	923606	0.01082712	14	0.05862995
美亞產物保險(股)公司	7	333452	0.20992526	2	118413	0.16890037	2	13123	1.52404175	11	0.23656524
第一產物保險(股)公司	11	645638	0.17037411	3	235239	0.12752987	0	188133	0.00000000	14	0.13096229
旺旺友聯產物保險(股)公司	19	832255	0.22829541	7	441800	0.15844273	5	550382	0.09084599	31	0.16991543
新光產物保險(股)公司	25	1869498	0.13372573	13	867766	0.14980997	4	424338	0.09426447	42	0.13284404
華南產物保險(股)公司	6	609312	0.09847171	1	176214	0.05674917	2	266414	0.07507112	9	0.08555621
國泰世紀產物保險(股)公司	15	2614432	0.05737383	4	1884502	0.02122576	6	3860021	0.01554395	25	0.02990804
新安東京海上產物保險(股)公司	20	861153	0.23224676	5	391353	0.12776189	1	168502	0.05934647	26	0.18296870
台壽保產物保險(股)公司	8	343623	0.23281328	2	162500	0.12307692	0	154588	0.00000000	10	0.15135210
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	39	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	2	96090	0.20813820	1	78214	0.12785434	1	303734	0.03292354	4	0.08367535
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	281	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	2324	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	9725	0.00000000	0	1573	0.00000000	1	15723	0.63601093	1	0.37008252
財團法人汽車交通事故特別補償基金	16	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	16	0.00000000
台灣區漁船產物保險合作社	0	1199	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	195	15097934	0.00001292	68	6868142	0.00000990	26	9402183	0.00000277	289	0.09213134

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下半年度

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	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	14.29	50.00	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	21.43	0.00	7.14	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	3.89	56.11	31.11	0.00	0.00	0.00	1.67	2.22	0.00	5.00	100.00
中國人壽保險(股)公司	8.70	65.22	17.39	0.00	0.00	0.00	4.35	4.35	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	3.03	42.42	42.42	0.00	0.00	0.00	3.03	9.09	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	1.69	38.98	45.76	0.00	0.00	0.00	1.69	8.47	0.00	3.39	100.00
新光人壽保險(股)公司	6.25	56.25	29.69	0.00	0.00	0.00	3.13	4.69	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	3.08	67.69	27.69	0.00	0.00	0.00	0.00	1.54	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	5.26	63.16	26.32	0.00	0.00	0.00	0.00	5.26	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	0.00	71.43	21.43	0.00	0.00	0.00	0.00	5.36	0.00	1.79	100.00
朝陽人壽保險(股)公司	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(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
遠雄人壽保險事業(股)公司	5.00	65.00	10.00	0.00	0.00	0.00	5.00	5.00	0.00	10.00	100.00
宏泰人壽保險(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
安聯人壽保險(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
中華郵政(股)公司壽險處	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
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	0.00	87.50	0.00	0.00	0.00	0.00	12.50	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	16.67	61.11	11.11	0.00	5.56	0.00	5.56	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	8.33	25.00	66.67	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	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	50.00	50.00	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	25.00	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00	25.00	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	5.14	56.34	29.53	0.00	0.16	0.00	1.93	4.49	0.00	2.41	100.00

險種佔率統計表

統計期間：2011下半年度

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	54.55	0.00	0.00	18.18	27.27	0.00	0.00	0.00	100.00%
兆豐產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	80.00	0.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
富邦產物保險(股)公司	2.94	0.00	2.94	0.00	0.00	11.76	0.00	2.94	41.18	0.00	5.88	5.88	20.59	5.88	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	11.11	0.00	0.00	22.22	0.00	0.00	11.11	27.78	11.11	16.67	0.00	100.00%
泰安產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	14.29	52.38	0.00	0.00	0.00	100.00%
明台產物保險(股)公司	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	14.29	0.00	0.00	57.14	0.00	0.00	7.14	7.14	7.14	0.00	0.00	100.00%
美亞產物保險(股)公司	9.09	0.00	0.00	0.00	0.00	9.09	0.00	18.18	27.27	0.00	0.00	0.00	18.18	18.18	0.00	0.00	100.00%
第一產物保險(股)公司	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	7.14	0.00	14.29	35.71	0.00	0.00	14.29	21.43	0.00	0.00	0.00	100.00%
旺旺友聯產物保險(股)公司	0.00	0.00	2.86	0.00	0.00	14.29	0.00	2.86	28.57	0.00	0.00	14.29	20.00	14.29	2.86	0.00	100.00%
新光產物保險(股)公司	7.14	0.00	0.00	0.00	0.00	7.14	0.00	0.00	38.10	0.00	0.00	7.14	28.57	9.52	2.38	0.00	100.00%
華南產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	11.11	0.00	0.00	33.33	0.00	0.00	22.22	11.11	22.22	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	12.00	0.00	8.00	28.00	0.00	0.00	12.00	16.00	24.00	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	7.41	59.26	0.00	0.00	11.11	18.52	3.70	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	10.00	50.00	0.00	0.00	20.00	20.00	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	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	25.00	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	2.36	0.00	0.67	0.00	0.00	8.08	0.00	3.70	41.75	0.00	0.67	10.44	21.21	9.09	2.02	0.00	100.00

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011下半年度

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	61	10.03%
殘廢等級認定	58	9.54%
條款解釋爭議	6	0.99%
理賠金額認定	105	17.27%
承保範圍	152	25%
除外責任	43	7.07%
醫療單據認定	4	0.66%
必要性醫療	49	8.06%
違反告知義務	42	6.91%
投保時已患疾病或在妊娠中	47	7.73%
時效爭議	0	0.00%
契約效力爭議	22	3.62%
複保險	0	0.00%
其他	19	3.12%
總計	608	100.00%

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011下半年度

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	1.04%
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	25	8.65%
殘廢等級認定	86	29.76%
事故發生原因認定	13	4.50%
理賠金額認定	52	17.99%
承保範圍	42	14.53%
不保事項(除外責任)	19	6.57%
契約效力爭議	6	2.08%
遲延給付	10	3.46%
汽車交通事故認定	4	1.38%
時效爭議	6	2.08%
追償事項	1	0.35%
加害人賠償金額之扣除與歸墊	9	3.11%
其他	6	2.08%
總計	289	100.00%

案件處理天數統計表

統計期間：2011下半年度

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	2	6	3
台灣人壽保險(股)公司	10	41	4
保誠人壽保險(股)公司	3	16	5
國泰人壽保險(股)公司	138	389	3
中國人壽保險(股)公司	35	144	4
南山人壽保險(股)公司	27	269	10
國華人壽保險(股)公司	46	715	16
新光人壽保險(股)公司	50	196	4
富邦人壽保險(股)公司	50	77	2
國寶人壽保險(股)公司	17	59	3
三商美邦人壽(股)公司	38	272	7
朝陽人壽保險(股)公司	0	0	0
幸福人壽保險(股)公司	2	18	9
遠雄人壽保險事業(股)公司	18	278	15
宏泰人壽保險(股)公司	1	8	8
安聯人壽保險(股)公司	3	5	2
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
中國信託人壽保險(股)公司	5	12	2
保德信國際人壽保險(股)公司	1	4	4
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	14	51	4
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	6	51	9
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	1	16	16
國際紐約人壽保險(股)公司	2	10	5
全球人壽保險(股)公司	2	17	9
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	3	5	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	474	2659	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下半年度

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	6	14	2
兆豐產物保險(股)公司	2	8	4
富邦產物保險(股)公司	24	16	1
蘇黎世產物保險(股)公司	16	27	2
泰安產物保險(股)公司	20	15	1
明台產物保險(股)公司	8	17	2
美亞產物保險(股)公司	8	10	1
第一產物保險(股)公司	12	58	5
旺旺友聯產物保險(股)公司	28	23	1
新光產物保險(股)公司	28	27	1
華南產物保險(股)公司	9	11	1
國泰世紀產物保險(股)公司	21	11	1
新安東京海上產物保險(股)公司	20	48	2
台壽保產物保險(股)公司	9	75	8
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	3	12	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	12	139	12
台灣區漁船產物保險合作社	0	0	0
總計	226	511	2

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下半年度

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 意見處理	其他	
臺銀人壽保險(股)公司	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
台灣人壽保險(股)公司	3	0	3	0	0	0	0	0	0	2	3	0	2	13
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	35	3	46	20	10	0	3	5	0	40	1	2	8	173
中國人壽保險(股)公司	8	2	7	3	3	0	2	0	0	13	0	2	3	43
南山人壽保險(股)公司	6	2	8	1	0	0	1	0	1	11	2	0	1	33
國華人壽保險(股)公司	11	1	12	4	0	0	1	1	0	20	0	1	6	57
新光人壽保險(股)公司	11	1	11	5	3	1	0	1	1	20	0	1	6	61
富邦人壽保險(股)公司	11	2	17	5	3	0	2	0	0	12	1	6	2	61
國寶人壽保險(股)公司	1	1	2	2	0	0	2	0	0	6	0	3	1	18
三商美邦人壽(股)公司	12	4	8	9	2	0	0	2	0	10	0	1	2	50
朝陽人壽保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
幸福人壽保險(股)公司	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
遠雄人壽保險事業(股)公司	1	2	3	4	0	0	1	1	0	6	0	0	1	19
宏泰人壽保險(股)公司	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
安聯人壽保險(股)公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
中華郵政(股)公司壽險處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	3	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	2	8
保德信國際人壽保險(股)公司	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	3	0	4	4	1	0	0	0	1	2	0	1	1	17
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	6	0	1	3	0	0	0	0	0	2	0	0	0	12
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
國際紐約人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
全球人壽保險(股)公司	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
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	118	18	129	65	23	1	12	11	3	151	7	18	36	592

結案情形統計表

統計期間：2011下半年度

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	4	0	2	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	10
兆豐產物保險(股)公司	3	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
富邦產物保險(股)公司	9	1	9	1	1	0	0	0	0	9	0	2	1	33
蘇黎世產物保險(股)公司	2	0	5	4	0	0	0	0	1	5	0	0	1	18
泰安產物保險(股)公司	0	0	8	2	1	0	1	0	0	5	0	1	2	20
明台產物保險(股)公司	5	0	1	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	13
美亞產物保險(股)公司	3	0	2	1	2	0	1	0	0	1	0	0	1	11
第一產物保險(股)公司	2	1	5	1	1	0	0	0	0	2	0	1	1	14
旺旺友聯產物保險(股)公司	3	0	14	1	1	0	1	0	0	7	0	2	2	31
新光產物保險(股)公司	14	1	12	3	1	0	1	1	0	5	0	1	3	42
華南產物保險(股)公司	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0	0	2	9
國泰世紀產物保險(股)公司	4	0	7	2	2	0	0	0	0	10	0	0	0	25
新安東京海上產物保險(股)公司	6	0	6	5	4	0	0	1	0	4	0	0	0	26
台壽產物保險(股)公司	1	0	5	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	10
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
美商安達產物保險(股)公司台灣分公司	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	4
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	4	0	9	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	16
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	62	3	87	24	18	0	5	2	1	64	0	7	15	288

申訴案件及申訴率統計表

統計期間：2011年下半年度

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	10	1205760	0.08293524	0	595817	0.00000000	10	0.05550692
台灣人壽保險(股)公司	26	3001285	0.08662956	0	2611421	0.00000000	26	0.04632346
保誠人壽保險(股)公司	2	341542	0.05855795	0	437577	0.00000000	2	0.02567001
國泰人壽保險(股)公司	110	41237653	0.02667465	3	23285702	0.00128834	113	0.01751303
中國人壽保險(股)公司	82	7180173	0.11420337	2	5389755	0.00371074	84	0.06682615
南山人壽保險(股)公司	57	21677289	0.02629480	3	3931684	0.00763031	60	0.02342928
國華人壽保險(股)公司	33	5495368	0.06005057	2	2590151	0.00772155	35	0.04328726
新光人壽保險(股)公司	117	16547072	0.07070737	5	3820968	0.01308568	122	0.05989776
富邦人壽保險(股)公司	77	15004761	0.05131704	1	2859370	0.00349727	78	0.04366291
國寶人壽保險(股)公司	4	1475774	0.02710442	1	794697	0.01258341	5	0.02202186
三商美邦人壽(股)公司	54	10245415	0.05270650	0	708114	0.00000000	54	0.04929918
朝陽人壽保險(股)公司	3	294294	0.10193887	0	41376	0.00000000	3	0.08937349
幸福人壽保險(股)公司	20	363147	0.55074115	0	208324	0.00000000	20	0.34997401
遠雄人壽保險事業(股)公司	44	3175399	0.13856526	3	1398772	0.02144738	47	0.10275085
宏泰人壽保險(股)公司	17	1147873	0.14810000	0	99215	0.00000000	17	0.13631756
安聯人壽保險(股)公司	38	838061	0.45342761	0	5547	0.00000000	38	0.45044617
中華郵政(股)公司壽險處	0	2848336	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
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	16	1005651	0.15910092	0	55913	0.00000000	16	0.15072101
保德信國際人壽保險(股)公司	3	920376	0.03259537	0	0	0.00000000	3	0.03259537
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	6	820134	0.07315877	1	388963	0.02570938	7	0.05789444
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	5	242983	0.20577571	0	4116	0.00000000	5	0.20234804
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	7	478344	0.14633820	0	7144	0.00000000	7	0.14418482
國際紐約人壽保險(股)公司	11	911762	0.12064551	0	16953	0.00000000	11	0.11844322
全球人壽保險(股)公司	15	1312644	0.11427317	0	17679	0.00000000	15	0.11275457
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	4	327332	0.12220009	0	71478	0.00000000	4	0.10029838
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	37810	0.52896059	0	0	0.00000000	2	0.52896059
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	764	138276948	0.05525143	21	49344890	0.00425575	785	0.04183947

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年下半年度

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	0	562944	0.00000000	0	212847	0.00000000	0	88729	0.00000000	0	0.00000000
兆豐產物保險(股)公司	0	401738	0.00000000	0	81189	0.00000000	0	90969	0.00000000	0	0.00000000
富邦產物保險(股)公司	4	3479898	0.01149458	4	1179656	0.03390819	0	1714548	0.00000000	8	0.01255078
蘇黎世產物保險(股)公司	1	458755	0.02179812	1	126845	0.07883637	0	296194	0.00000000	2	0.02268103
泰安產物保險(股)公司	3	925773	0.03240535	2	495584	0.04035642	0	343179	0.00000000	5	0.02833606
明台產物保險(股)公司	4	1049805	0.03810231	0	414447	0.00000000	0	923606	0.00000000	4	0.01675141
美亞產物保險(股)公司	0	333452	0.00000000	1	118413	0.08445018	0	13123	0.00000000	1	0.02150593
第一產物保險(股)公司	6	645638	0.09293133	0	235239	0.00000000	0	188133	0.00000000	6	0.05612669
旺旺友聯產物保險(股)公司	2	832255	0.02403109	1	441800	0.02263467	0	550382	0.00000000	3	0.01644342
新光產物保險(股)公司	0	1869498	0.00000000	0	867766	0.00000000	0	424338	0.00000000	0	0.00000000
華南產物保險(股)公司	0	609312	0.00000000	0	176214	0.00000000	0	266414	0.00000000	0	0.00000000
國泰世紀產物保險(股)公司	2	2614432	0.00764984	2	1884502	0.01061288	0	3860021	0.00000000	4	0.00478528
新安東京海上產物保險(股)公司	1	861153	0.01161233	0	391353	0.00000000	0	168502	0.00000000	1	0.00703725
台壽保產物保險(股)公司	0	343623	0.00000000	0	162500	0.00000000	0	154588	0.00000000	0	0.00000000
法商科法斯產物保險(股)公司台灣分公司	0	39	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	96090	0.00000000	1	78214	0.12785434	1	303734	0.03292354	2	0.04183767
美商聯邦產物保險(股)公司台北分公司	0	281	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	2324	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	9725	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	1199	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0	0.00000000	0	0.00000000
總計	23	15097934	0.0000152	12	6868142	0.0000175	1	9402183	0.00000011	36	0.01147656

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下半年度

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	90.00	0.00	0.00	10.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
台灣人壽保險(股)公司	32.14	28.57	7.14	0.00	32.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
保誠人壽保險(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
國泰人壽保險(股)公司	60.94	14.84	5.47	3.91	12.50	0.00	0.00	0.00	0.00	2.34	100.00
中國人壽保險(股)公司	42.86	27.47	1.10	3.30	23.08	2.20	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
南山人壽保險(股)公司	56.67	8.33	1.67	0.00	28.33	3.33	0.00	1.67	0.00	0.00	100.00
國華人壽保險(股)公司	69.23	20.51	5.13	0.00	0.00	2.56	0.00	2.56	0.00	0.00	100.00
新光人壽保險(股)公司	38.98	11.02	0.00	2.54	43.22	1.69	2.54	0.00	0.00	0.00	100.00
富邦人壽保險(股)公司	70.51	6.41	1.28	2.56	17.95	1.28	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國寶人壽保險(股)公司	33.33	33.33	0.00	16.67	0.00	0.00	0.00	16.67	0.00	0.00	100.00
三商美邦人壽(股)公司	66.67	11.67	3.33	0.00	18.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
朝陽人壽保險(股)公司	33.33	0.00	0.00	0.00	66.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
幸福人壽保險(股)公司	66.67	16.67	0.00	0.00	16.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
遠雄人壽保險事業(股)公司	41.03	10.26	2.56	0.00	41.03	0.00	0.00	5.13	0.00	0.00	100.00
宏泰人壽保險(股)公司	80.00	10.00	5.00	0.00	0.00	0.00	5.00	0.00	0.00	0.00	100.00
安聯人壽保險(股)公司	18.42	2.63	0.00	2.63	76.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
中華郵政(股)公司壽險處	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
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	40.00	6.67	33.33	0.00	13.33	0.00	0.00	6.67	0.00	0.00	100.00
保德信國際人壽保險(股)公司	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	0.00	71.43	0.00	0.00	14.29	0.00	0.00	14.29	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	60.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	28.57	14.29	0.00	0.00	57.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
國際紐約人壽保險(股)公司	76.92	15.38	0.00	0.00	7.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00
全球人壽保險(股)公司	18.75	31.25	0.00	0.00	50.00	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	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	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	52.03	14.67	2.84	1.97	25.77	0.99	0.49	0.86	0.00	0.37	100.00

險種佔率統計表

統計期間：2011下半年度

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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
兆豐產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
富邦產物保險(股)公司	37.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	12.50	0.00	0.00	0.00	50.00	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	50.00	50.00	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	20.00	0.00	40.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
明台產物保險(股)公司	25.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	25.00	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	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	62.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.00	12.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	100.00%
旺旺友聯產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	66.67	33.33	0.00	0.00	0.00	100.00%
新光產物保險(股)公司	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00%
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	25.00	0.00	25.00	0.00	50.00	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	100.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	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	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	50.00	50.00	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	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	23.68	0.00	0.00	0.00	0.00	2.63	0.00	18.42	7.89	0.00	2.63	10.53	26.32	2.63	5.26	0.00	100.00

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011下半年度

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	17	2.17%
豁免保費	1	0.13%
解約爭議	49	6.24%
保費自動墊繳	13	1.66%
承保範圍	4	0.51%
契約撤銷	10	1.27%
契約轉換	5	0.64%
契約變更	47	5.99%
保單紅利	25	3.18%
保費之交付	30	3.82%
未到期保費之返還	7	0.89%
費率爭議	7	0.89%
停效復效爭議	60	7.64%
保單借款	16	2.04%
違反告知義務	7	0.89%
通知義務(含危險增加或減少)	2	0.25%
複保險	0	0.00%
請求權時效	1	0.13%
招攬糾紛	357	45.48%
挪用保費	8	1.02%
續保爭議	13	1.66%
拒保或加費承保爭議	12	1.53%
未經被保險人同意	7	0.89%
未經法定代理人同意	1	0.13%
要保人非親簽	18	2.29%
要保人或受益人變更	5	0.64%
服務品質爭議	32	4.08%
未收到保單或收據	3	0.38%
其他	28	3.57%
總計	785	100.00%

申訴案件爭議類型統計表

統計期間：2011下半年度

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	5.56%
保單效力	1	2.78%
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	3	8.33%
費率爭議—其他	1	2.78%
拒絕承保、解除或終止契約	4	11.11%
理賠處理程序（含時效）	0	0.00%
保險公司行使代位權	3	8.33%
承保範圍	1	2.78%
保費之交付	0	0.00%
未到期保費之返還	4	11.11%
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	5	13.89%
挪用保費	0	0.00%
續保爭議	8	22.22%
服務品質爭議	2	5.56%
其他	2	5.56%
總計	36	100.00%

案件處理天數統計表

統計期間：2011下半年度

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	9	49	5
台灣人壽保險(股)公司	26	210	8
保誠人壽保險(股)公司	2	0	0
國泰人壽保險(股)公司	102	2062	20
中國人壽保險(股)公司	77	801	10
南山人壽保險(股)公司	55	776	14
國華人壽保險(股)公司	32	542	17
新光人壽保險(股)公司	109	1222	11
富邦人壽保險(股)公司	77	543	7
國寶人壽保險(股)公司	4	45	11
三商美邦人壽(股)公司	52	646	12
朝陽人壽保險(股)公司	3	57	19
幸福人壽保險(股)公司	18	213	12
遠雄人壽保險事業(股)公司	43	633	15
宏泰人壽保險(股)公司	16	97	6
安聯人壽保險(股)公司	34	893	26
中華郵政(股)公司壽險處	0	0	0
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	15	28	2
保德信國際人壽保險(股)公司	3	11	4
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	7	12	2
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	5	24	5
英屬百慕達商宏利人壽保險國際(股)公司台灣分公司	6	105	18
國際紐約人壽保險(股)公司	11	59	5
全球人壽保險(股)公司	14	158	11
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	4	8	2
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	2	96	48
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
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	727	9290	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下半年度

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	0	0	0
兆豐產物保險(股)公司	0	0	0
富邦產物保險(股)公司	8	101	13
蘇黎世產物保險(股)公司	2	6	3
泰安產物保險(股)公司	5	12	2
明台產物保險(股)公司	4	24	6
美亞產物保險(股)公司	1	8	8
第一產物保險(股)公司	6	34	6
旺旺友聯產物保險(股)公司	3	2	1
新光產物保險(股)公司	0	0	0
華南產物保險(股)公司	0	0	0
國泰世紀產物保險(股)公司	4	8	2
新安東京海上產物保險(股)公司	1	3	3
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	2	16	8
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	36	214	6

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下半年度

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	1	1	4	1	0	0	0	0	9
台灣人壽保險(股)公司	3	9	4	9	0	1	0	0	0	26
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	61	19	6	7	1	7	1	0	0	102
中國人壽保險(股)公司	40	4	15	8	3	4	3	0	0	77
南山人壽保險(股)公司	18	6	12	10	2	7	0	0	0	55
國華人壽保險(股)公司	21	1	0	4	1	3	2	0	0	32
新光人壽保險(股)公司	52	7	30	15	0	1	1	0	3	109
富邦人壽保險(股)公司	37	6	6	22	0	6	0	0	0	77
國寶人壽保險(股)公司	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4
三商美邦人壽(股)公司	26	8	1	15	0	0	1	0	1	52
朝陽人壽保險(股)公司	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3
幸福人壽保險(股)公司	11	1	2	2	1	1	0	0	0	18
遠雄人壽保險事業(股)公司	22	1	1	13	4	2	0	0	0	43
宏泰人壽保險(股)公司	3	0	0	11	0	0	2	0	0	16
安聯人壽保險(股)公司	6	3	1	22	0	1	1	0	0	34
中華郵政(股)公司壽險處	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	8	0	2	5	0	0	0	0	0	15
保德信國際人壽保險(股)公司	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
紐西蘭商康健人壽保險(股)公司台灣分公司	2	1	0	4	0	0	0	0	0	7
英屬百慕達商友邦人壽保險(股)公司台灣分公司	0	0	0	1	0	4	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	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6
國際紐約人壽保險(股)公司	4	0	0	5	0	2	0	0	0	11
全球人壽保險(股)公司	7	0	0	6	0	1	0	0	0	14
法商法國巴黎人壽保險(股)公司台灣分公司	1	1	0	1	0	1	0	0	0	4
英屬百慕達商中泰人壽保險(股)公司台灣分公司	0	2	0	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	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
總計	336	72	81	166	14	43	11	0	4	727

結案情形統計表

統計期間：2011下半年度

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
兆豐產物保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
富邦產物保險(股)公司	4	0	0	4	0	0	0	0	0	8
蘇黎世產物保險(股)公司	1	0	0	0	0	1	0	0	0	2
泰安產物保險(股)公司	1	0	0	2	0	1	1	0	0	5
明台產物保險(股)公司	1	1	0	2	0	0	0	0	0	4
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	3	2	1	0	0	0	0	0	0	6
旺旺友聯產物保險(股)公司	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
新光產物保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
華南產物保險(股)公司	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
國泰世紀產物保險(股)公司	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4
新安東京海上產物保險(股)公司	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
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	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	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	15	4	1	10	1	4	1	0	0	36