

3-9 主管機關及其指定機構受理公司之保險申訴案件，非理賠申訴案件申訴率、理賠申訴案件申訴率及各該平均處理天數

資料提供單位：秘書處&財務處

資料提供頻率：主管機關(行政院金融監督管理委員會保險局)公布保險申訴案件統計後一個月內

資料更新日期：101.3.30

(一) 非理賠申訴案件申訴率及平均處理天數

年度	98 年			99 年			100 年		
	上半年	下半年	全年	上半年	下半年	全年	上半年	下半年	全年
申訴件數(A)	56	34	90	20	19	39	13	15	28
有效契約總件數(B)	2,149,409	2,147,803	2,147,803	1,380,381	1,307,581	1,307,581	1,314,281	1,330,323	1,330,323
申訴率(C) (C=A/B*10,000)	0.26053673	0.15830129	0.41903284	0.14488753	0.14530648	0.29826068	0.09891339	0.11275457	0.21047520
平均處理天數	12	13	12	11	15	11	17	11	12

(二) 理賠申訴案件申訴率及平均處理天數

年度	98 年			99 年			100 年		
	上半年	下半年	全年	上半年	下半年	全年	上半年	下半年	全年
申訴件數(A)	2	3	5	4	6	10	3	3	6
有效契約總件數(B)	2,149,409	2,147,803	2,147,803	1,380,381	1,307,581	1,307,581	1,314,281	1,330,323	1,330,323
申訴率(C) (C=A/B*10,000)	0.00930488	0.01396776	0.02327960	0.0289775	0.04588625	0.07647709	0.02282616	0.02255091	0.04510182
平均處理天數	8	14	12	12	11	11	10	9	9

(A) 申訴件數=個人保險申訴件數+團體保險申訴件數

(B) 有效契約總件數=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

(C) 申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]*10,000

※ 依「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」第七條第一項第九款辦理：

業務概況應記載最近三年度之下列事項：

九、主管機關及其指定機構受理公司之保險申訴案件，非理賠申訴案件申訴率、理賠申訴案件申訴率及各該平均處理天數。