

### 3-9 主管機關及其指定機構受理公司之保戶申訴案件，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。

維護單位:申訴中心

維護日期:2019/04/24

保險申請評議率(自民國101年起適用)

年度	101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年
申請評議率-理賠	0.0702648	0.02246997	0.03244941	0.07137984	0.06860687	0.08700471	0.05140405
申請評議率-非理賠	0.3630346	0.22469966	0.19469647	0.22433665	0.41164121	0.15660849	0.21589701
平均處理天數	8.82	6.68	1.41	1	1.11	1	1

\*公式說明:

申請評議率-理賠

[理賠申請評議案件數 / 簽單契約總件(人)數] \* 10000

申請評議率-非理賠

[非理賠申請評議案件數 / 簽單契約總件(人)數] \* 10000

\*申報頻率:

每年四月底前更新

(一) 非理賠申訴案件申訴率及其平均處理天數(民國100年前適用)

年度	98年上	98年下	99年上	99年下	100年上	100年下
申訴件數(A)	62	114	77	33	44	38
有效契約總件數(B)	849,817	862,799	847,949	851,026	851,098	843,608
申訴率(C) (C=A/B*10,000)	0.72956883	1.32128108	0.90807348	0.38776723	0.51697924	0.45044617
平均處理天數 (保局網站公開資料)	15	19	29	31	32	26

(二) 理賠申訴案件申訴率及其平均處理天數(民國100年前適用)

年度	98年上	98年下	99年上	99年下	100年上	100年下
申訴件數(A)	3	4	6	6	3	3
有效契約總件數(B)	849,817	862,799	847,949	851,026	851,098	843,608
申訴率(C) (C=A/B*10,000)	0.03530171	0.04636073	0.07075897	0.07050313	0.03524858	0.03556154
平均處理天數 (保局網站公開資料)	14	16	14	8	5	2

\*公式說明:

1.有效契約總件數 = 個人保險契約總件數 + 團體保險契約總人數

2.申訴率 = [申訴件數 / 有效契約總件數]\*10000

\*申報頻率:

主管機關公布保險申訴案件統計後一個月內更新 (每半年公布一次,分別為三月與九月)。