

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。

年度	九十七年	九十八年	九十九年	一百年 上半年
保險申訴案件數	0	2	3	1
非理賠申訴案件申訴率 (註1)	0	1.95	0.52	0.43
理賠申訴案件申訴率 (註1)	0	0	1.05	0
非理賠申訴案件平均處理天數(註2)	0	2	0	14
理賠申訴案件平均處理天數(註2)	0	0	5	0

註1：1. 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x10000】

註2：1. 本報表統計之申訴案件不含結案情形為不受理之件數。

2. 保險公司處理天數=收文日-發文日

3. 收文日為保險公司覆函，保險局或保發中心之收文日期。

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。