

新光人壽資訊公開 業務概況

項目：業務概況-主管機關及其指定機構受理公司之保險申訴案件，理賠及非理賠申訴率及各該平均處理天數

最新更新日期：101.03.29

維護單位：保戶服務部

來源：行政院金融監督管理委員會金管局

(一)理賠申訴案件申訴率及其平均處理天數

新光人壽	98年度		99年度		100年度	
	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年
申訴件數(A)	80	95	70	70	66	64
簽單總件數(B)	18,399,576	18,976,427	19,420,524	20,183,942	20,006,428	20,368,040
申訴比率(C) (C=A/B*10,000)	0.04347926	0.05006211	0.03604434	0.03468103	0.03298940	0.03142177
平均處理天數	18	11	7	5	4	4

(一)非理賠申訴案件申訴率及其平均處理天數

新光人壽	98年度		99年度		100年度	
	上半年	下半年	上半年	下半年	上半年	下半年
申訴件數(A)	321	186	136	171	124	122
簽單總件數(B)	18,399,576	18,976,427	19,420,524	20,183,942	20,006,428	20,368,040
申訴比率(C) (C=A/B*10,000)	0.17446054	0.09801634	0.07002901	0.08472081	0.06198008	0.05989776
平均處理天數	38	35	15	21	14	11

註：1. 申訴率=申訴件數/每萬件有效契約總件數

2. 簽單總件數=個人壽險契約總件數+團體保險契約總人數