

保誠人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項 目：業務概況_保戶申訴

更新日期：107/4/26

更新週期：每年四月底前更新

維護單位：客訴申訴暨業務品質管控_客戶申訴

財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件（含理賠及非理賠申請評議件）之申請評議率及平均處理天數。

最近3年度之理賠及非理賠申請評議案件之申請評議率及平均處理天數

年 度	104 年度		105 年度		106 年度	
	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
申請評議件數(註 1)	1	5	2	3	3	3
簽單契約總件(人)數(註 2)	819,164		885,832		694,618	
申請評議率(註 3)	0.01220757	0.06103784	0.02257764	0.03386647	0.04318921	0.04318921
平均處理天數	2.67		1.20		1.00	

註：1.請評議件數=依財團法人金融消費評議中心公布之受理申請評議案件為計算基準。

2.簽單契約總件(人)數：係指申請評議比率統計期間內，該保險公司之財產保險簽單總件數、個人保險有效契約總件數及團體保險有效契約總人數之總和。

3.申請評議率=【申請評議件數/簽單契約總件(人)數】*10000。

資料來源：財團法人金融消費評議中心