

# 業務概況

## ■3-9 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

### 一. 109 年度申訴案件申訴率及其平均處理天數

年度	109 年	109 年
種類	非理賠	理賠
申訴件數(註 2)	28	162
簽單契約總件(人)數(註 3)	10,989,323	
申訴率(註 4)	0.02547928	0.14741581
平均處理天數	1	

### 二. 108 年度申訴案件申訴率及其平均處理天數

年度	108 年	108 年
種類	非理賠	理賠
申訴件數(註 2)	39	201
簽單契約總件(人)數(註 3)	10,692,103	
申訴率(註 4)	0.03647552	0.18798921
平均處理天數	1.04	

### 三. 107 年度申訴案件申訴率及其平均處理天數

年度	107 年	107 年
種類	非理賠	理賠
申訴件數(註 2)	44	196
簽單契約總件(人)數(註 3)	10,893,062	
申訴率(註 4)	0.04039268	0.17993104
平均處理天數	1.04	

註 1：101 年度起因應金融消費者保護法設立財團法人金融消費評議中心營運，修正統計資料定義與格式。

註 2：申訴件數=申請評議件數，以財團法人金融消費評議中心公佈之申請評議案件為計算基準。

註 3：簽單契約總件(人)數=個人保險有效契約總件數及團體保險有效契約人數之總和。

註 4：申訴率 = [當期申請評議件數/當期期末有效契約件數]\*10000。