

中国银行保险监督管理委员会消保局

银保监消保发〔2020〕2号

中国银保监会消费者权益保护局关于 2019年保险消费投诉情况的通报

各银保监局、保险公司：

现将2019年保险消费投诉总体情况、投诉量突出的保险公司和反映的主要问题等通报如下：

一、总体情况

2019年，中国银保监会及其派出机构共接收涉及保险公司的保险消费投诉93719件¹，同比增长5.95%。其中，保险合同纠纷投诉88745件，同比增长2.61%，占投诉总量的94.69%；涉嫌违法违规投诉4974件²，同比增长153.39%，占投诉总量的5.31%。

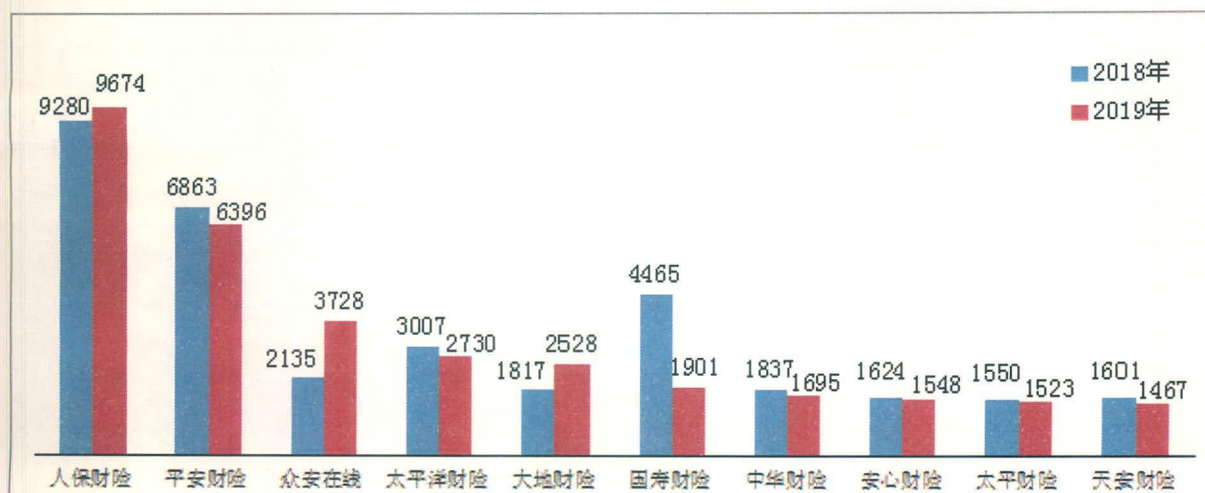
（一）涉及保险合同纠纷投诉情况。

2019年，中国银保监会及其派出机构接收并转保险公司处理的保险合同纠纷投诉88745件。其中，涉及财产保险公司48789件，较上年增长1.02%，占比54.98%；涉及人身保险公司39956件，较上年增长4.61%，占比45.02%。

¹ 数据来源于保险消费者权益管理信息系统，数据采集时间段为2019年1月1日至12月31日。

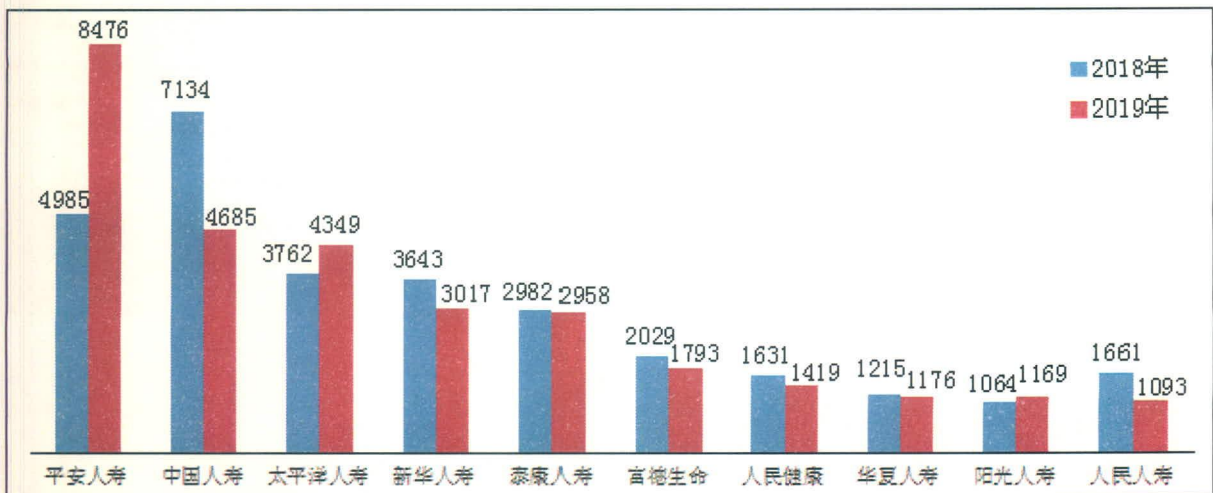
² 涉嫌违法违规投诉按监管机构受理数据统计。

财产保险公司合同纠纷投诉量居前的为：人保财险 9674 件，同比增长 4.25%；平安财险 6396 件，同比下降 6.80%；众安在线 3728 件，同比增长 74.61%；太平洋财险 2730 件，同比下降 9.21%；大地财险 2528 件，同比增长 39.13%。



图一 保险合同纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

人身保险公司合同纠纷投诉量居前的为：平安人寿 8476 件，同比增长 70.03%；中国人寿 4685 件，同比下降 34.33%；太平洋人寿 4349 件，同比增长 15.60%；新华人寿 3017 件，同比下降 17.18%；泰康人寿 2958 件，同比下降 0.80%。

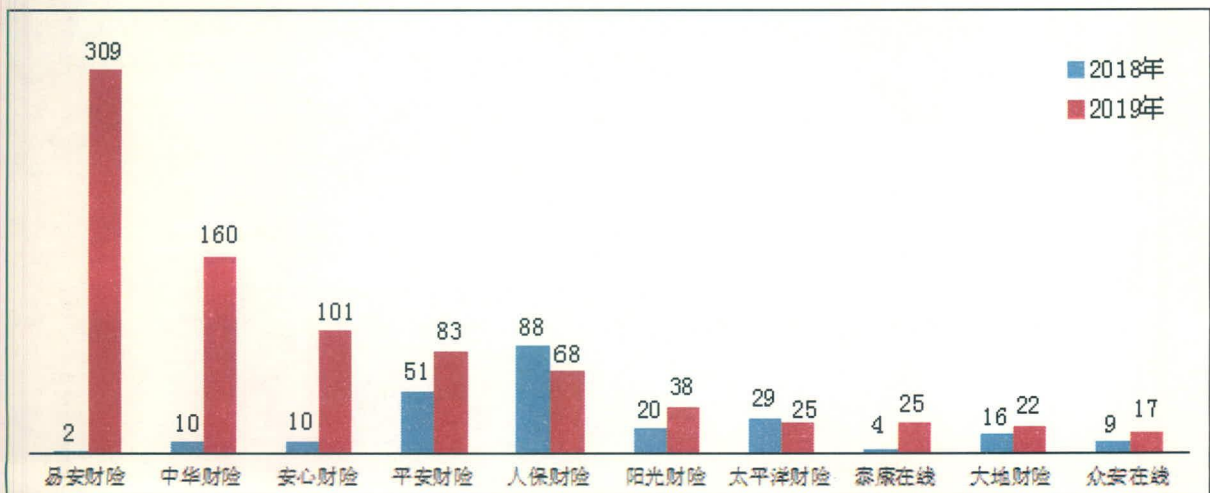


图二 保险合同纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

（二）涉嫌违法违规投诉情况。

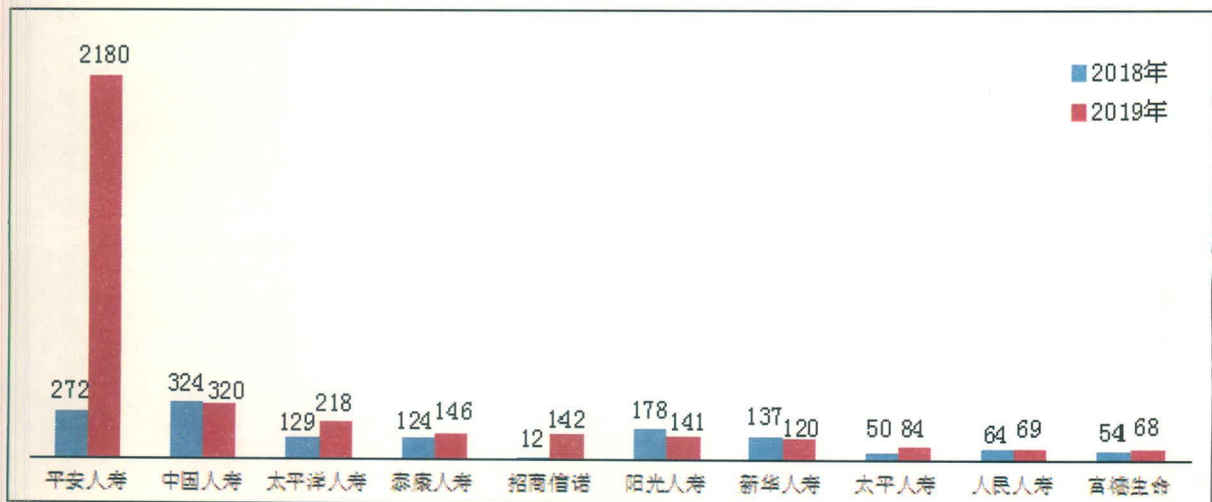
2019 年，中国银保监会及其派出机构接收由监管机构负责处理的保险公司涉嫌违法违规投诉 4974 件。其中，涉及财产保险公司 974 件，占比 19.58%；涉及人身保险公司 4000 件，占比 80.42%。

财产保险公司涉嫌违法违规投诉量居前的为：易安财险 309 件，同比增长 15350.00%；中华财险 160 件，同比增长 1500.00%；安心财险 101 件，同比增长 910.00%；平安财险 83 件，同比增长 62.75%；人保财险 68 件，同比下降 22.73%。



图三 涉嫌违法违规投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

人身保险公司涉嫌违法违规投诉量居前的为：平安人寿 2180 件，同比增长 701.47%；中国人寿 320 件，同比下降 1.23%；太平洋人寿 218 件，同比增长 68.99%；泰康人寿 146 件，同比增长 17.74%；招商信诺 142 件，同比增长 1083.33%。

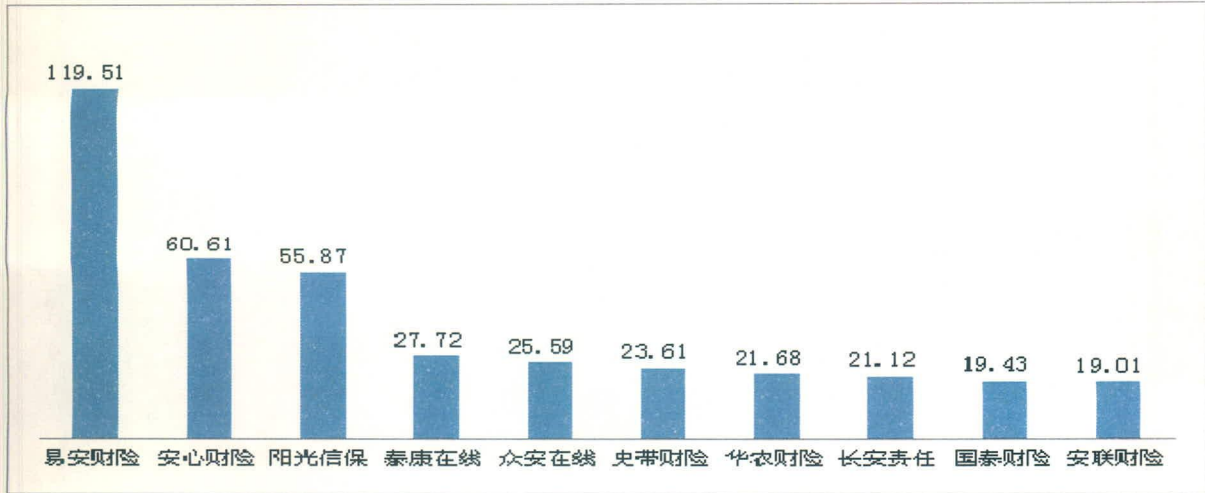


图四 涉嫌违法违规投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

二、投诉与业务量对比情况

（一）财产保险公司。

2019 年，财产保险公司亿元保费投诉量³中位数⁴为 5.86 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前的为：易安财险 119.51 件/亿元；安心财险 60.61 件/亿元；阳光信保 55.87 件/亿元；泰康在线 27.72 件/亿元；众安在线 25.59 件/亿元。



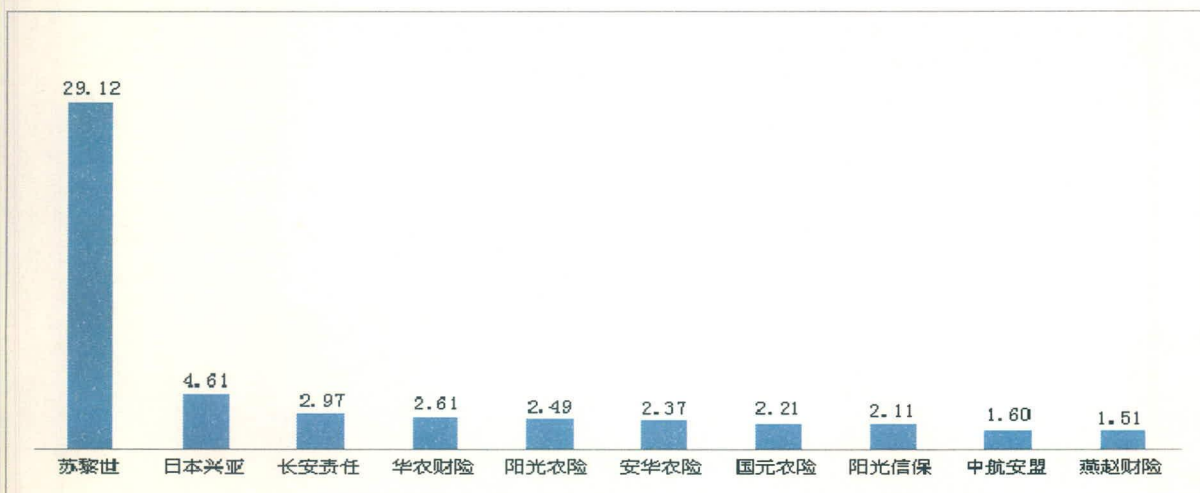
图五 亿元保费投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件/亿元）

2019 年，财产保险公司万张保单投诉量⁵中位数为 0.57 件/万张。其中，万张保单投诉量居前的为：苏黎世 29.12 件/万张；日本兴亚 4.61 件/万张；长安责任 2.97 件/万张；华农财险 2.61 件/万张；阳光农险 2.49 件/万张。

³ 保险公司亿元保费投诉量 = 当期投诉件总量/当期保费总量，单位：件/亿元，下同。

⁴ 中位数是按顺序排列的一组数据中居于中间位置的数。

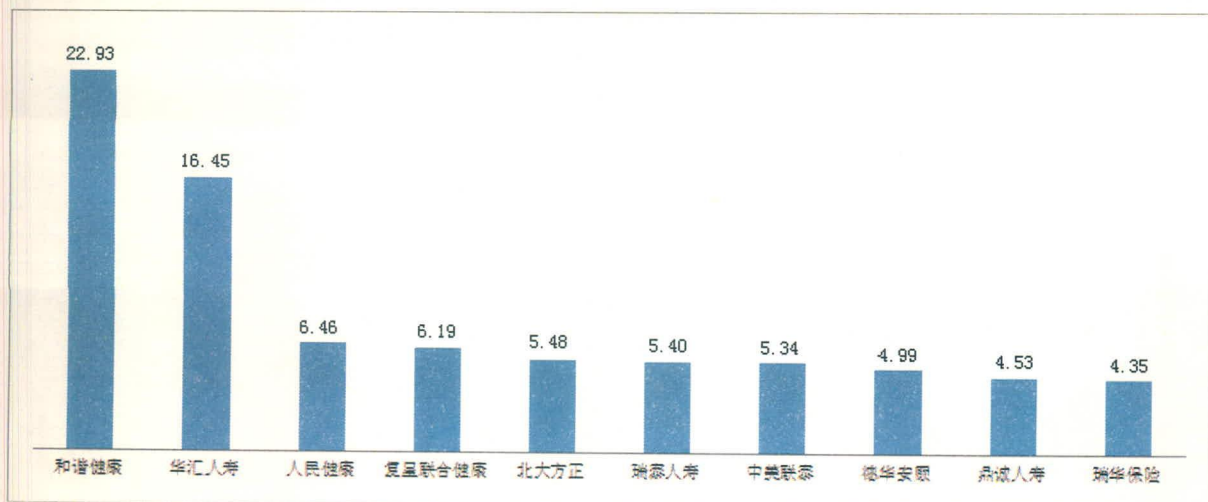
⁵ 保险公司万张保单投诉量 = 当期投诉件总量/当期保单总量，单位：件/万张，下同。



图六 万张保单投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件/万张）

（二）人身保险公司。

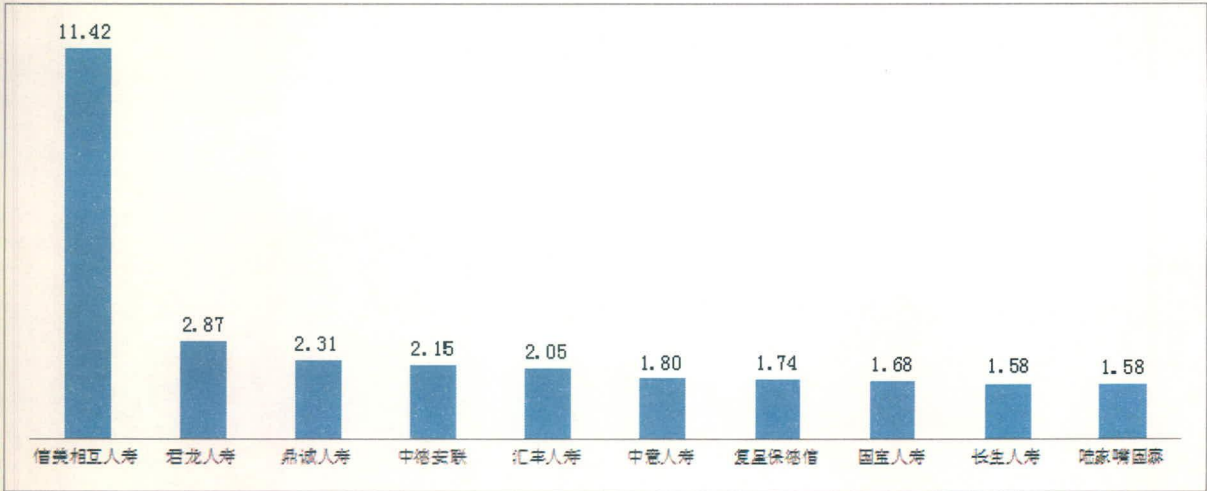
2019 年，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 1.41 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前的为：和谐健康 22.93 件/亿元；华汇人寿 16.45 件/亿元；人民健康 6.46 件/亿元；复星联合健康 6.19 件/亿元；北大方正 5.48 件/亿元。



图七 亿元保费投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/亿元）

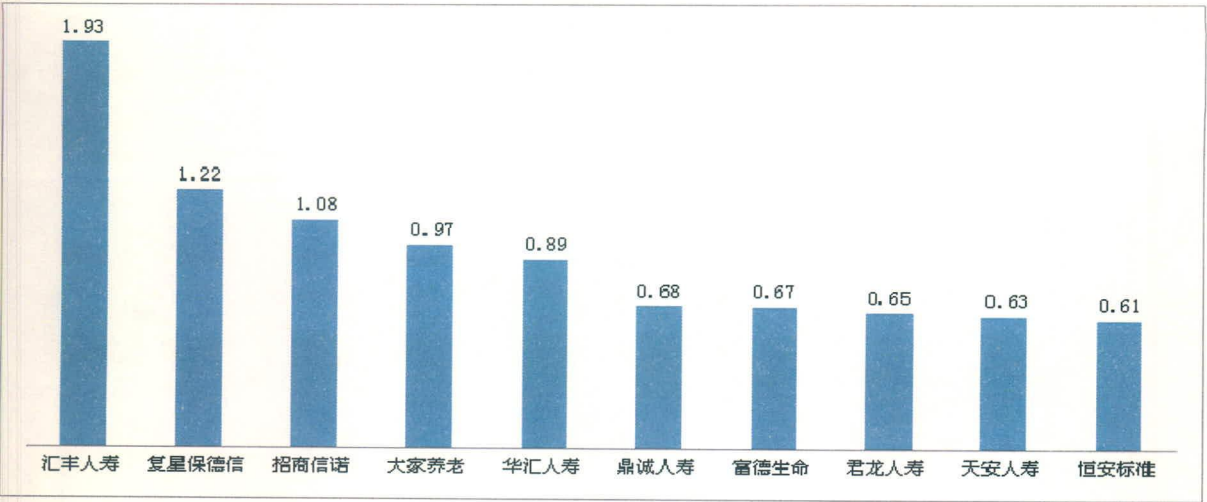
2019 年，人身保险公司万张保单投诉量中位数为 0.62 件/万张。其中，万张保单投诉量居前的为：信美相互人寿 11.42 件/万张；君龙人寿 2.87 件/万张；鼎诚人寿 2.31

件/万张;中德安联 2.15 件/万张;汇丰人寿 2.05 件/万张。



图八 万张保单投诉量前 10 位的人身保险公司 (单位: 件/万张)

2019 年, 人身保险公司万人次投诉量⁶中位数为 0.25 件/万人次。其中, 万人次投诉量居前的为: 汇丰人寿 1.93 件/万人次; 复星保德信 1.22 件/万人次; 招商信诺 1.08 件/万人次; 大家养老 0.97 件/万人次; 华汇人寿 0.89 件/万人次。



图九 万人次投诉量前 10 位的人身保险公司 (单位: 件/万人次)

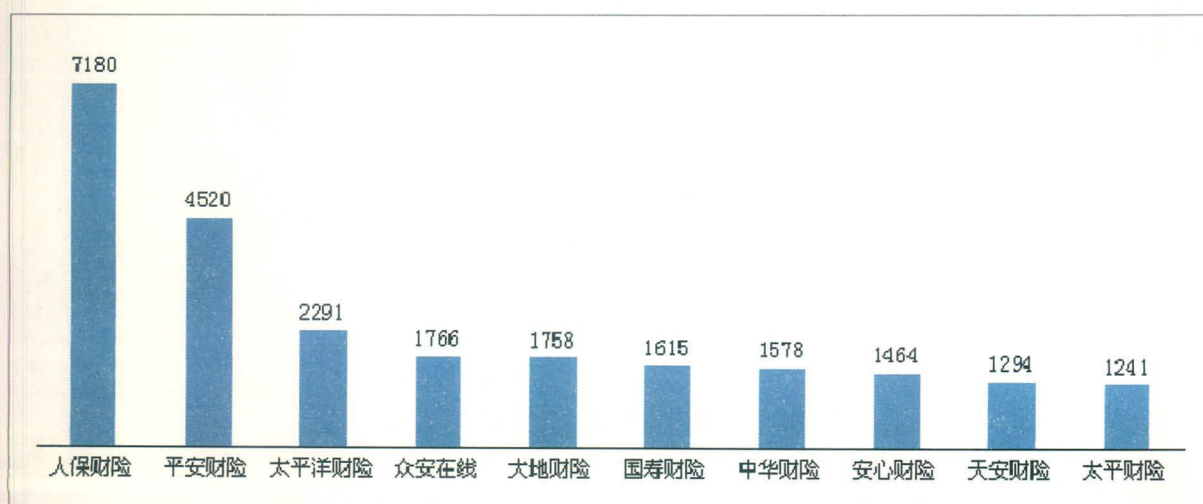
三、投诉反映主要问题

⁶ 保险公司万人次投诉量 = 当期投诉件总量/当期承保人次总量, 单位: 件/万人次, 下同。

（一）理赔纠纷投诉。

在涉及财产保险公司投诉中，理赔纠纷 37392 件，占财产保险公司投诉总量的 75.14%，涉及的险种以机动车辆保险为主，主要反映定核损和核赔环节的金额争议、理赔时效慢和责任认定纠纷等问题。

财产保险公司理赔纠纷投诉量居前的为：人保财险 7180 件，同比增长 8.10%；平安财险 4520 件，同比下降 13.08%；太平洋财险 2291 件，同比下降 6.57%；众安在线 1766 件，同比增长 5.88%；大地财险 1758 件，同比增长 29.17%。

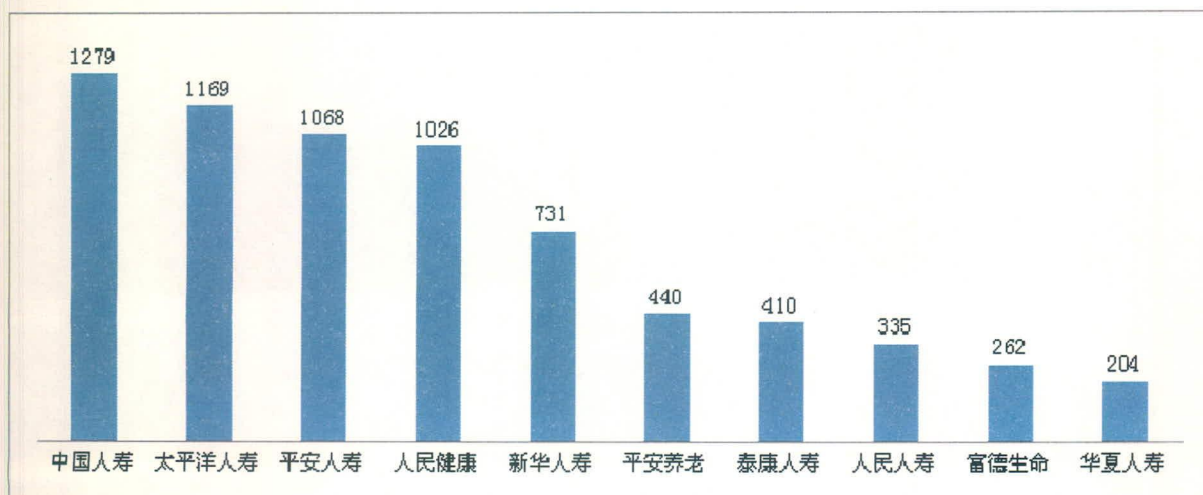


图十 理赔纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

在涉及人身保险公司投诉中，理赔纠纷 9054 件，占人身保险公司投诉总量的 20.60%，涉及的险种以疾病保险、意外伤害保险和医疗保险为主，主要反映理赔时效慢、理赔金额争议、理赔资料繁琐等问题。

人身保险公司理赔纠纷投诉量居前的为：中国人寿

1279 件，同比下降 31.27%；太平洋人寿 1169 件，同比增长 9.35%；平安人寿 1068 件，同比下降 8.56%；人民健康 1026 件，同比下降 21.02%；新华人寿 731 件，同比下降 4.19%。

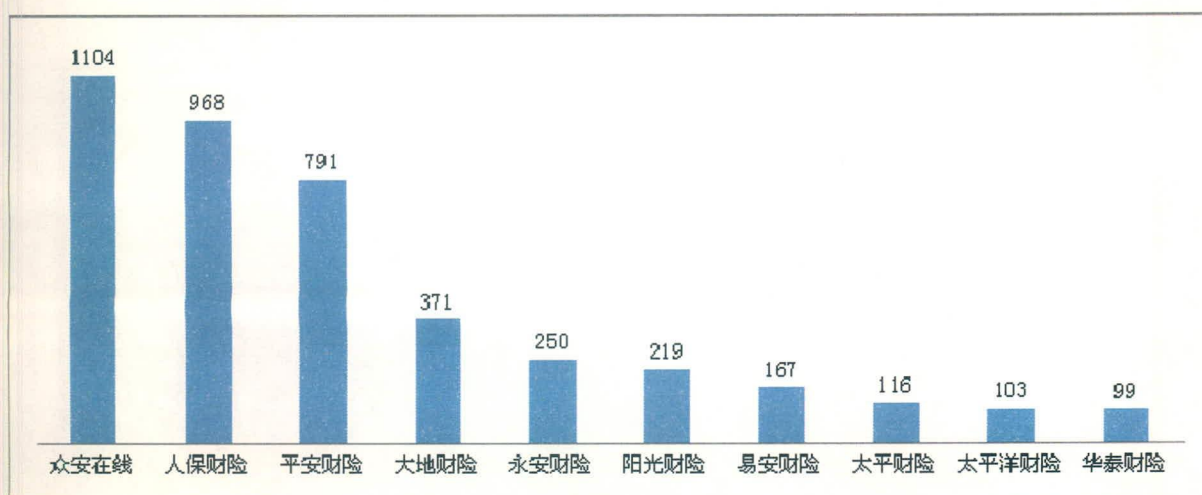


图十一 理赔纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

（二）销售纠纷投诉。

在涉及财产保险公司投诉中，销售纠纷 4868 件，占财产保险公司投诉总量的 9.78%，涉及的险种以机动车辆保险、保证保险和意外伤害保险为主，主要反映强制销售、营销扰民和误导保险责任或收益等问题。

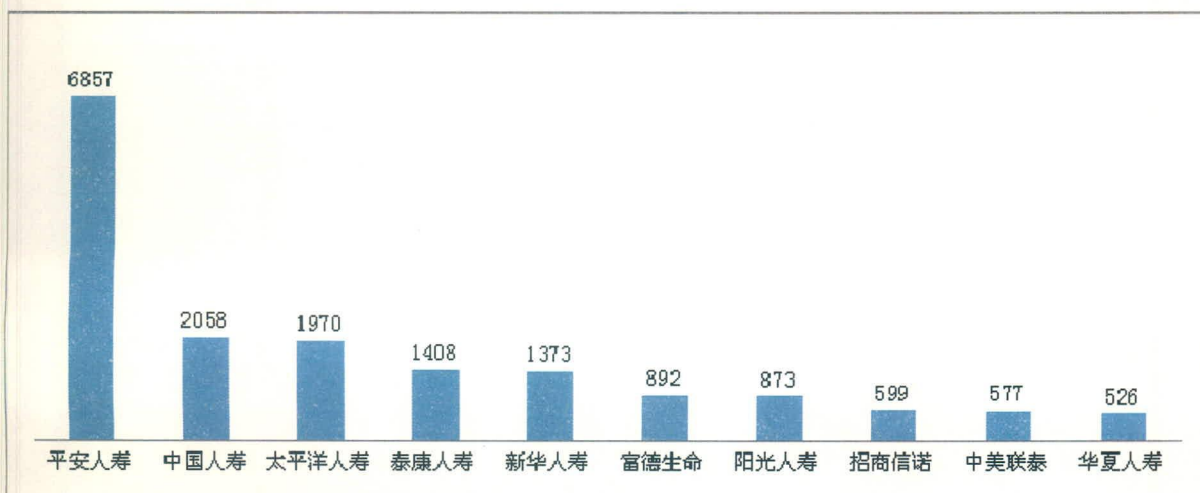
财产保险公司销售纠纷投诉量居前的为：众安在线 1104 件，同比增长 1262.96%；人保财险 968 件，同比增长 35.20%；平安财险 791 件，同比增长 87.44%；大地财险 371 件，同比增长 118.24%；永安财险 250 件，同比增长 900.00%。



图十二 销售纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司 (单位: 件)

在涉及人身保险公司投诉中, 销售纠纷 21121 件, 占人身保险公司投诉总量的 48.05%, 涉及的险种以普通人寿保险、分红保险、疾病保险和意外伤害保险为主, 主要反映夸大保险责任或收益、未充分告知解约损失和满期给付年限、承诺不确定利益的收益保证等问题。

人身保险公司销售纠纷投诉量居前的为: 平安人寿 6857 件, 同比增长 247.89%; 中国人寿 2058 件, 同比下降 33.55%; 太平洋人寿 1970 件, 同比增长 16.84%; 泰康人寿 1408 件, 同比下降 7.25%; 新华人寿 1373 件, 同比下降 27.51%。



图十三 销售纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司 (单位: 件)

- 附件: 1. 保险消费投诉总量情况统计表 (财产保险公司)
2. 保险消费投诉总量情况统计表 (人身保险公司)
3. 保险消费投诉相对量情况统计表 (财产保险公司)
4. 保险消费投诉相对量情况统计表 (人身保险公司)

中国银保监会消费者权益保护局

2020 年 3 月 24 日

消费者权益保护局