

中国银保监会消费者权益保护局关于 2020 年第四季度保险

消费投诉情况的通报

银保监消保发〔2021〕6 号

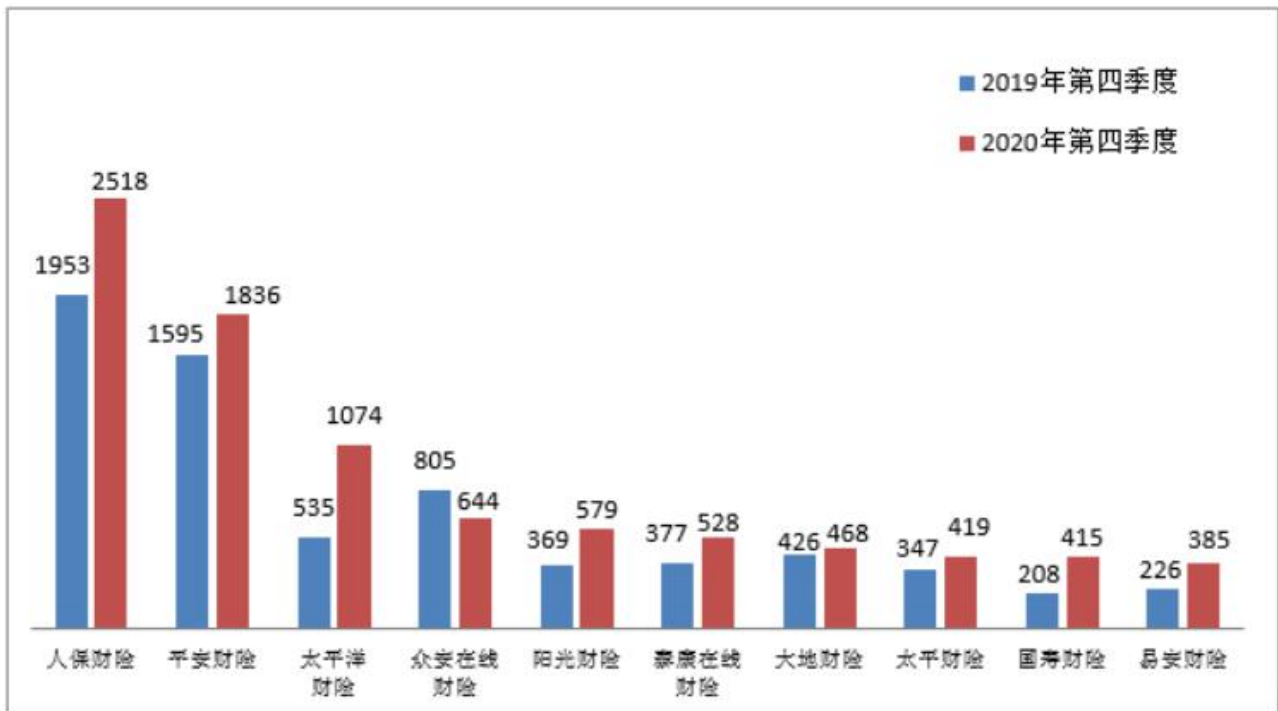
各银保监局、保险公司：

现将 2020 年第四季度保险消费投诉情况通报如下：

一、保险消费投诉同比增长 22.82%

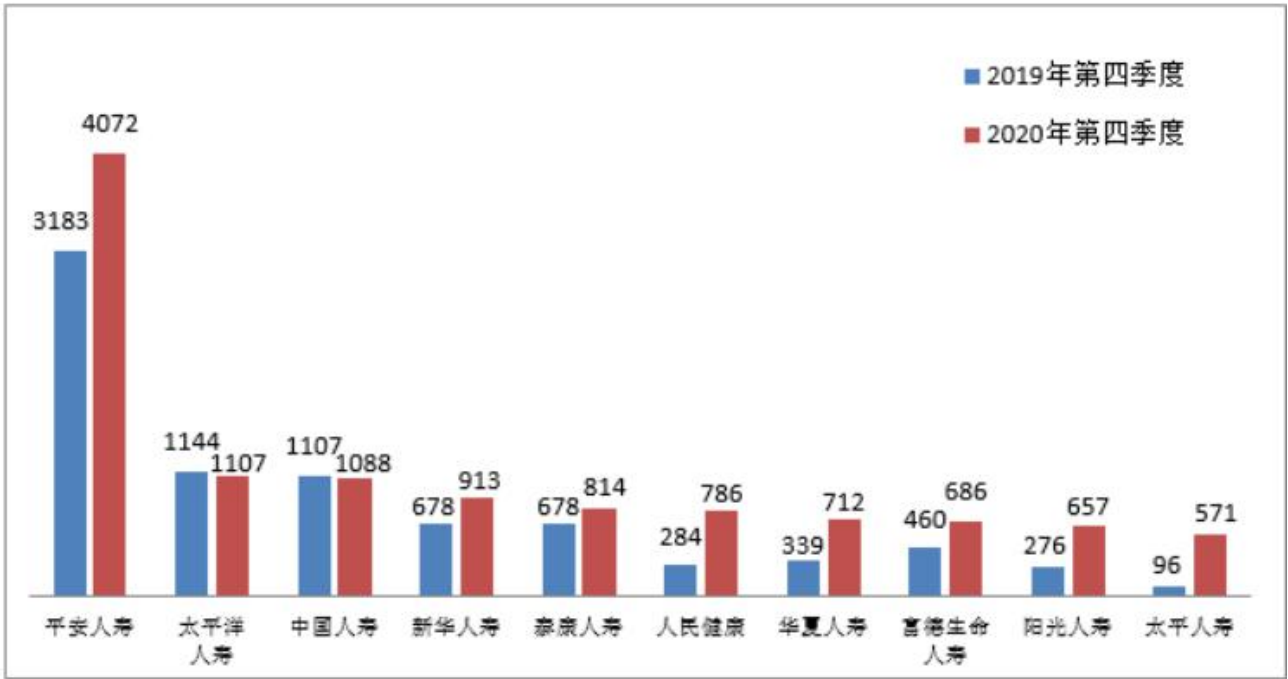
2020 年第四季度，中国银保监会及其派出机构共接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉 26688 件，同比增长 22.82%。其中涉及财产保险公司 11993 件，同比增长 13.86%，占投诉总量的 44.94%；人身保险公司 14695 件，同比增长 31.25%，占投诉总量的 55.06%。

（一）人保财险、平安财险、太平洋财险的投诉量位列财产保险公司前三名。财产保险公司投诉量居前 10 位的为：人保财险 2518 件，同比增长 28.93%；平安财险 1836 件，同比增长 15.11%；太平洋财险 1074 件，同比增长 100.75%；众安在线财险 644 件，同比下降 20.00%；阳光财险 579 件，同比增长 56.91%；泰康在线财险 528 件，同比增长 40.05%；大地财险 468 件，同比增长 9.86%；太平财险 419 件，同比增长 20.75%；国寿财险 415 件，同比增长 99.52%；易安财险 385 件，同比增长 70.35%。



图一 投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

（二）平安人寿投诉量高居人身保险公司首位。人身保险公司投诉量居前 10 位的为：平安人寿 4072 件，同比增长 27.93%；太平洋人寿 1107 件，同比下降 3.23%；中国人寿 1088 件，同比下降 1.72%；新华人寿 913 件，同比增长 34.66%；泰康人寿 814 件，同比增长 20.06%；人民健康 786 件，同比增长 176.76%；华夏人寿 712 件，同比增长 110.03%；富德生命人寿 686 件，同比增长 49.13%；阳光人寿 657 件，同比增长 138.04%；太平人寿 571 件，同比增长 494.79%。

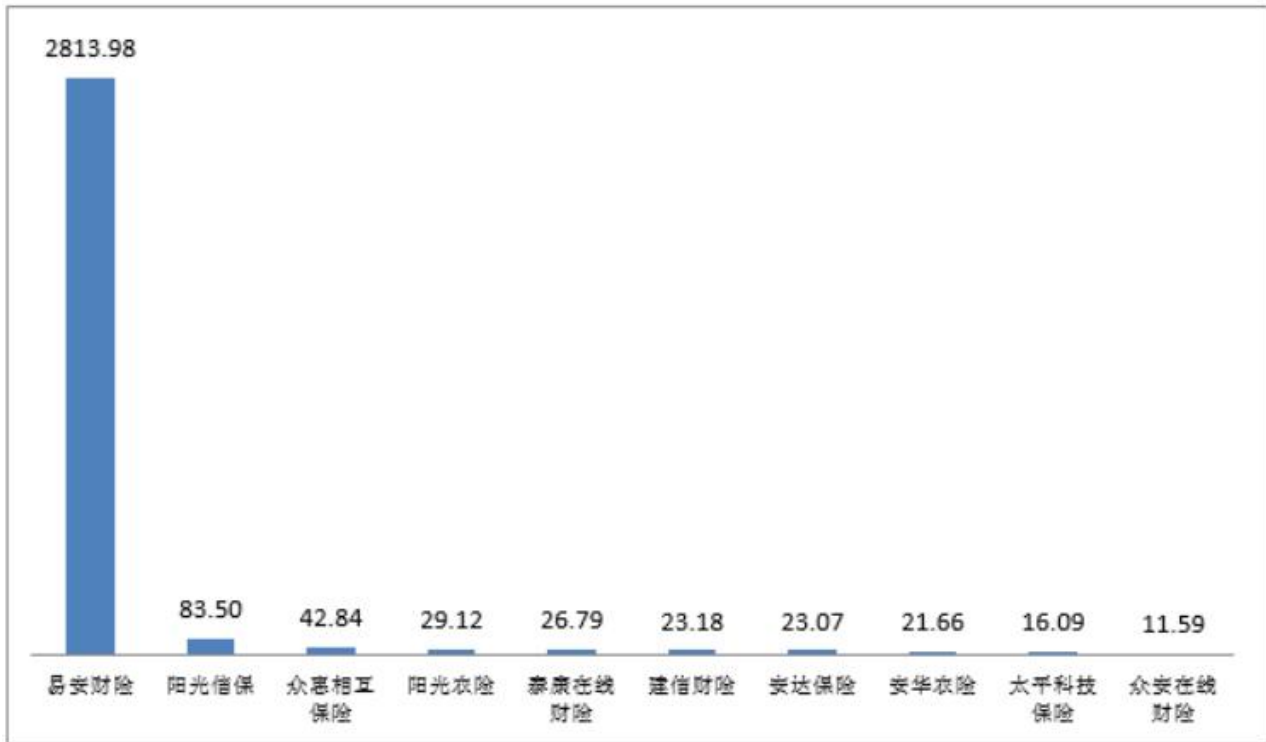


图二 投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

二、投诉与业务量对比情况

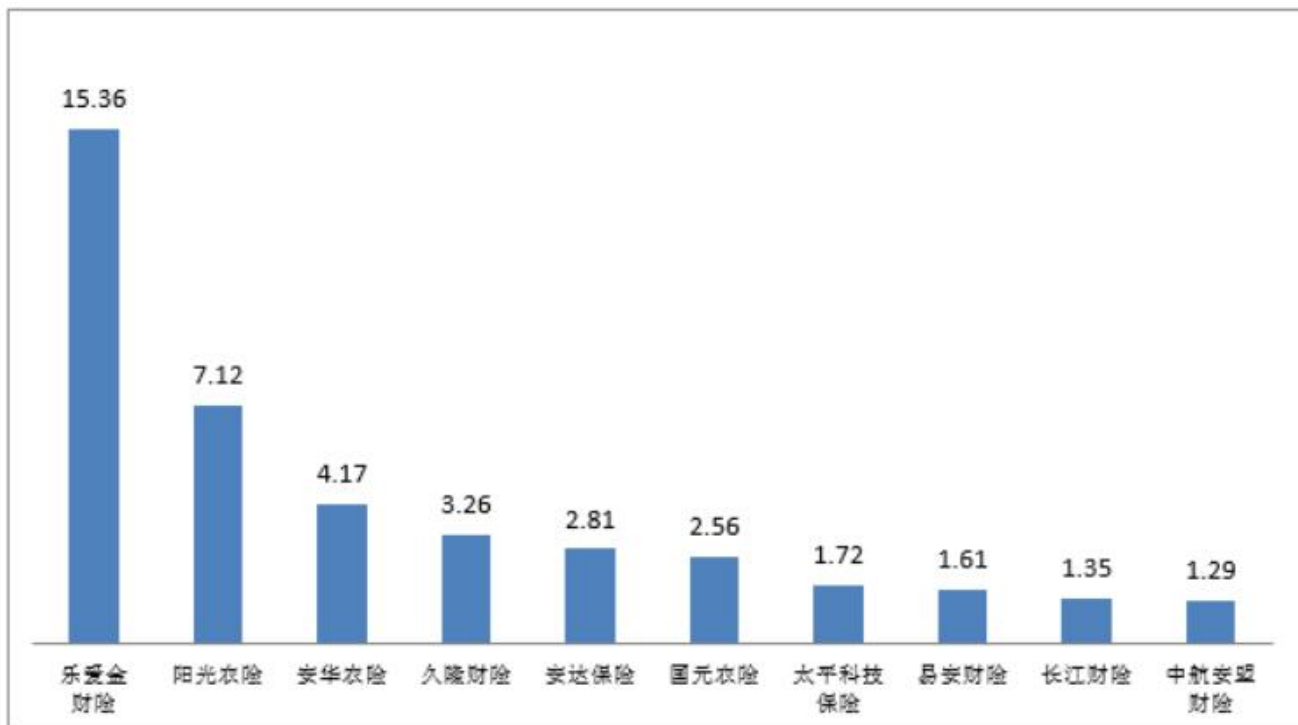
（一）财产保险公司。

1. 易安财险的亿元保费投诉量高居财产保险公司首位。2020 年第四季度，财产保险公司亿元保费投诉量中位数为 5.18 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：易安财险 2813.98 件/亿元；阳光信保 83.50 件/亿元；众惠相互保险 42.84 件/亿元；阳光农险 29.12 件/亿元；泰康在线财险 26.79 件/亿元；建信财险 23.18 件/亿元；安达保险 23.07 件/亿元；安华农险 21.66 件/亿元；太平科技保险 16.09 件/亿元；众安在线财险 11.59 件/亿元。



图三 亿元保费投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件/亿元）

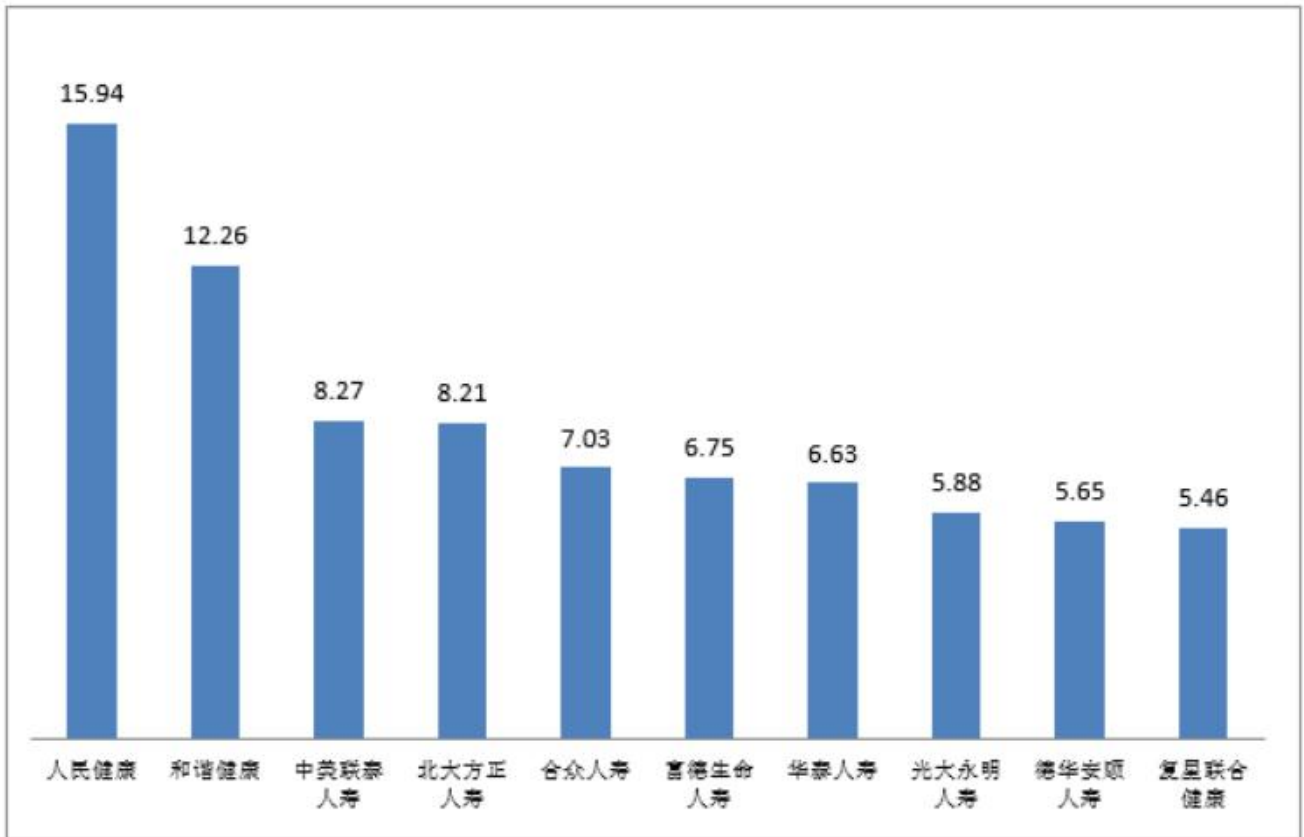
2. 乐爱金财险、阳光农险的万张保单投诉量位列财产保险公司前两名。2020 年第四季度，财产保险公司万张保单投诉量中位数为 0.39 件/万张。其中，万张保单投诉量居前 10 位的为：乐爱金财险 15.36 件/万张；阳光农险 7.12 件/万张；安华农险 4.17 件/万张；久隆财险 3.26 件/万张；安达保险 2.81 件/万张；国元农险 2.56 件/万张；太平科技保险 1.72 件/万张；易安财险 1.61 件/万张；长江财险 1.35 件/万张；中航安盟财险 1.29 件/万张。



图四 万张保单投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件/万张）

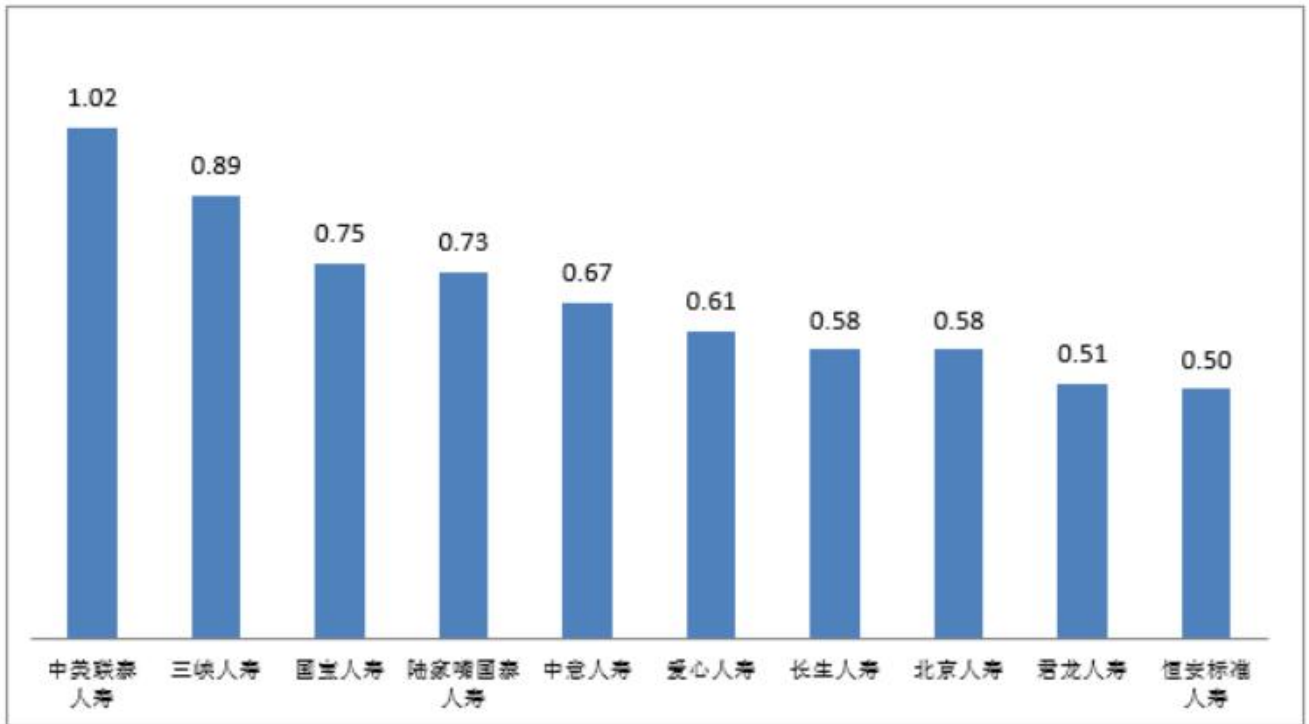
（二）人身保险公司。

1. 人民健康、和谐健康的亿元保费投诉量位列人身保险公司前两名。2020 年第四季度，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 2.01 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：人民健康 15.94 件/亿元；和谐健康 12.26 件/亿元；中美联泰人寿 8.27 件/亿元；北大方正人寿 8.21 件/亿元；合众人寿 7.03 件/亿元；富德生命人寿 6.75 件/亿元；华泰人寿 6.63 件/亿元；光大永明人寿 5.88 件/亿元；德华安顾人寿 5.65 件/亿元；复星联合健康 5.46 件/亿元。



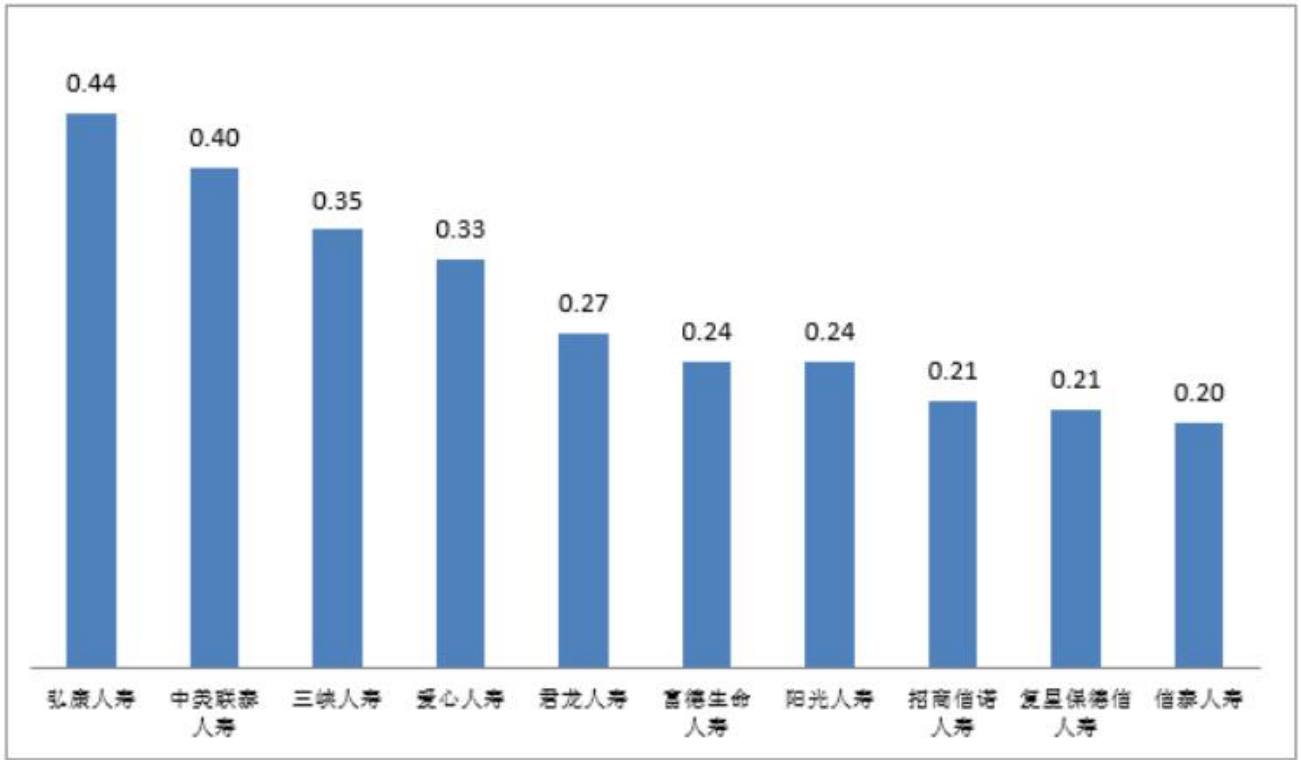
图五 亿元保费投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/亿元）

2. 中美联泰人寿、三峡人寿的万张保单投诉量位列人身保险公司前两名。2020 年第四季度，人身保险公司万张保单投诉量中位数为 0.20 件/万张。其中，万张保单投诉量居前 10 位的为：中美联泰人寿 1.02 件/万张；三峡人寿 0.89 件/万张；国宝人寿 0.75 件/万张；陆家嘴国泰人寿 0.73 件/万张；中意人寿 0.67 件/万张；爱心人寿 0.61 件/万张；长生人寿 0.58 件/万张；北京人寿 0.58 件/万张；君龙人寿 0.51 件/万张；恒安标准人寿 0.50 件/万张。



图六 万张保单投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/万张）

3. 弘康人寿、中美联泰人寿的万人次投诉量位列人身保险公司前两名。2020 年第四季度，人身保险公司万人次投诉量中位数为 0.08 件/万人次。其中，万人次投诉量居前 10 位的为：弘康人寿 0.44 件/万人次；中美联泰人寿 0.40 件/万人次；三峡人寿 0.35 件/万人次；爱心人寿 0.33 件/万人次；君龙人寿 0.27 件/万人次；富德生命人寿 0.24 件/万人次；阳光人寿 0.24 件/万人次；招商信诺人寿 0.21 件/万人次；复星保德信人寿 0.21 件/万人次；信泰人寿 0.20 件/万人次。

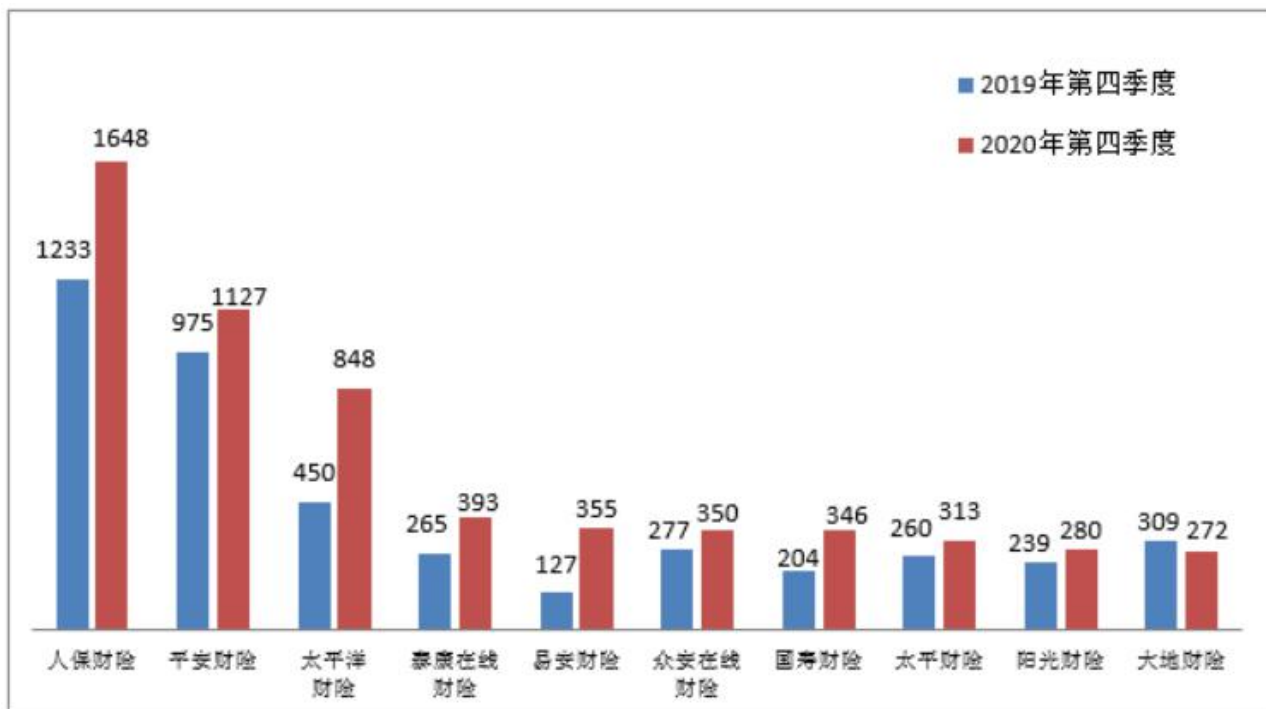


图七 万人次投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/万人次）

三、投诉财产保险公司的主要事项

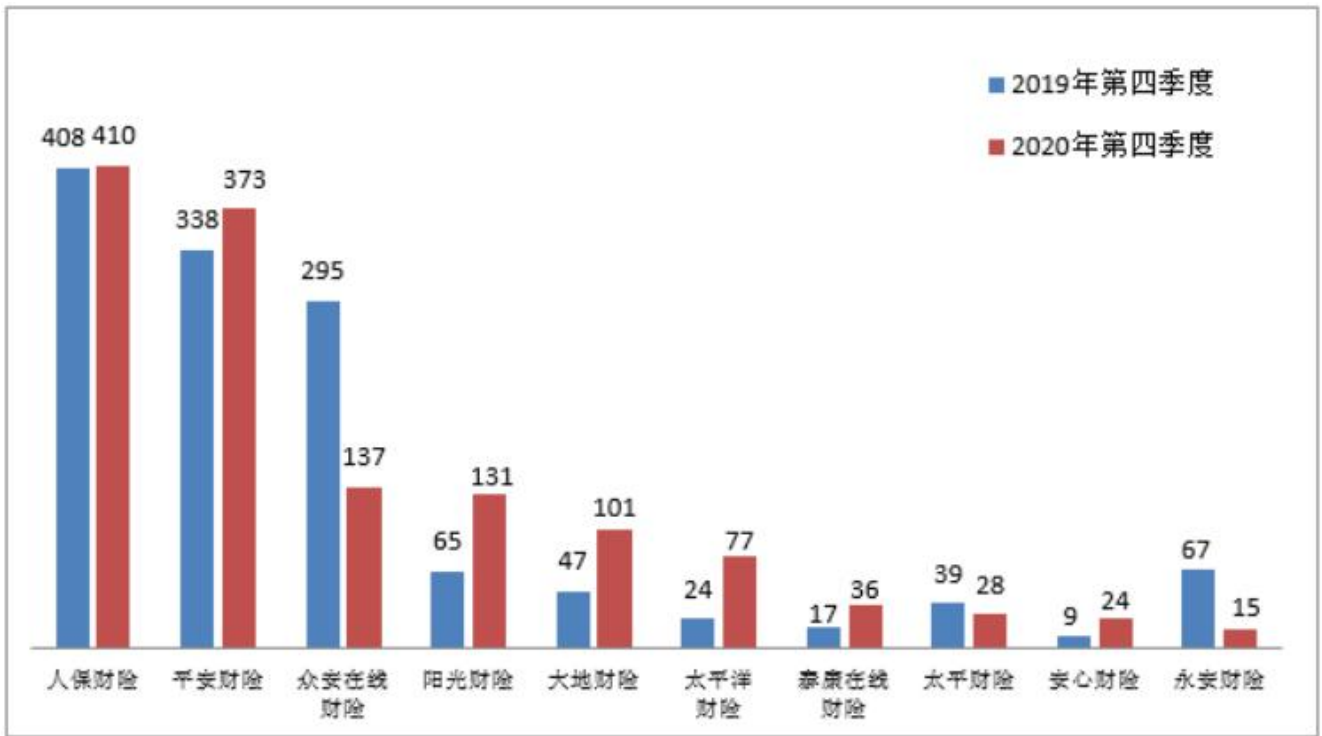
（一）投诉涉及的主要事由。在涉及财产保险公司投诉中，理赔纠纷 8580 件，占财产保险公司投诉总量的 71.54%；销售纠纷 1447 件，占比 12.07%。

1. 人保财险、平安财险、太平洋财险的理赔纠纷投诉量在财产保险公司中居前三位。财产保险公司理赔纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 1648 件，同比增长 33.66%；平安财险 1127 件，同比增长 15.59%；太平洋财险 848 件，同比增长 88.44%；泰康在线财险 393 件，同比增长 48.30%；易安财险 355 件，同比增长 179.53%；众安在线财险 350 件，同比增长 26.35%；国寿财险 346 件，同比增长 69.61%；太平财险 313 件，同比增长 20.38%；阳光财险 280 件，同比增长 17.15%；大地财险 272 件，同比下降 11.97%。



图八 理赔纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

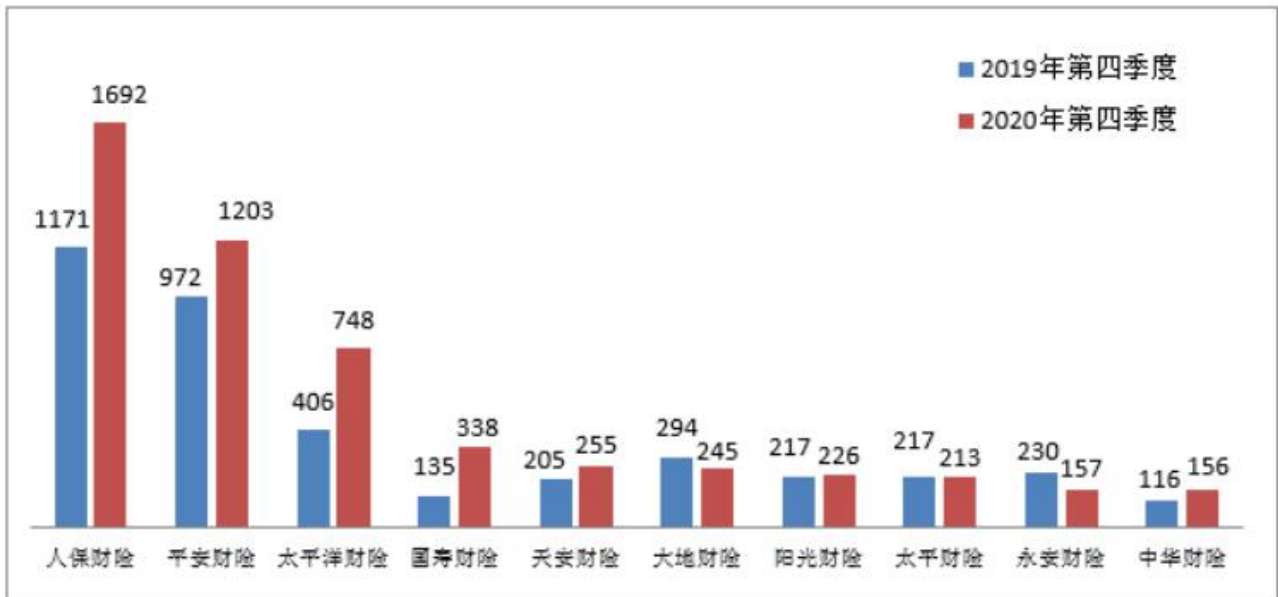
2. 人保财险、平安财险的销售纠纷投诉量在财产保险公司中最为突出。财产保险公司销售纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 410 件，同比增长 0.49%；平安财险 373 件，同比增长 10.36%；众安在线财险 137 件，同比下降 53.56%；阳光财险 131 件，同比增长 101.54%；大地财险 101 件，同比增长 114.89%；太平洋财险 77 件，同比增长 220.83%；泰康在线财险 36 件，同比增长 111.76%；太平财险 28 件，同比下降 28.21%；安心财险 24 件，同比增长 166.67%；永安财险 15 件，同比下降 77.61%。



图九 销售纠纷投诉量前10位的财产保险公司（单位：件）

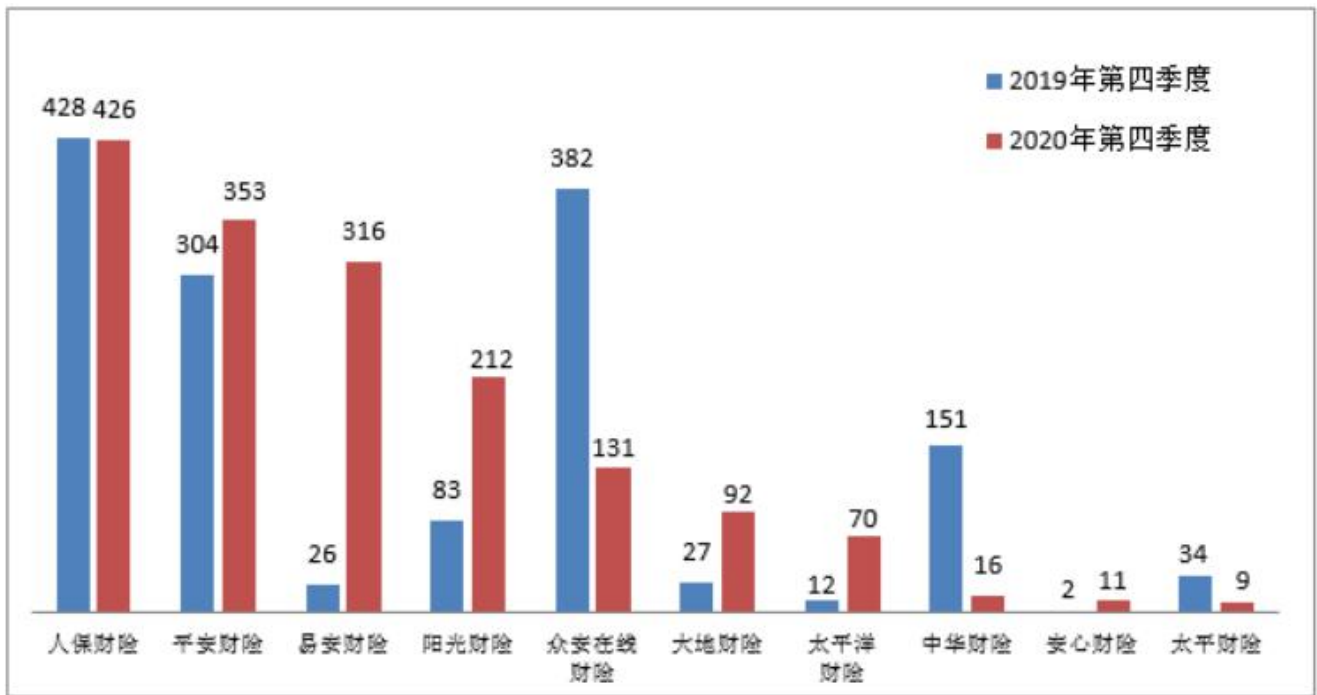
（二）投诉涉及的主要险种。在涉及财产保险公司投诉中，机动车辆保险纠纷 6686 件，占财产保险公司投诉总量的 55.75%；保证保险纠纷 1665 件，占比 13.88%。

1. 人保财险、平安财险、太平洋财险的机动车辆保险纠纷投诉量在财产保险公司中居前三位。财产保险公司机动车辆保险纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 1692 件，同比增长 44.49%；平安财险 1203 件，同比增长 23.77%；太平洋财险 748 件，同比增长 84.24%；国寿财险 338 件，同比增长 150.37%；天安财险 255 件，同比增长 24.39%；大地财险 245 件，同比下降 16.67%；阳光财险 226 件，同比增长 4.15%；太平财险 213 件，同比下降 1.84%；永安财险 157 件，同比下降 31.74%；中华财险 156 件，同比增长 34.48%。



图十 机动车辆保险纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

2. 人保财险、平安财险、易安财险的保证保险纠纷投诉量在财产保险公司中居前三位。财产保险公司保证保险纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 426 件，同比下降 0.47%；平安财险 353 件，同比增长 16.12%；易安财险 316 件，同比增长 1115.38%；阳光财险 212 件，同比增长 155.42%；众安在线财险 131 件，同比下降 65.71%；大地财险 92 件，同比增长 240.74%；太平洋财险 70 件，同比增长 483.33%；中华财险 16 件，同比下降 89.40%；安心财险 11 件，同比增长 450.00%；太平财险 9 件，同比下降 73.53%。

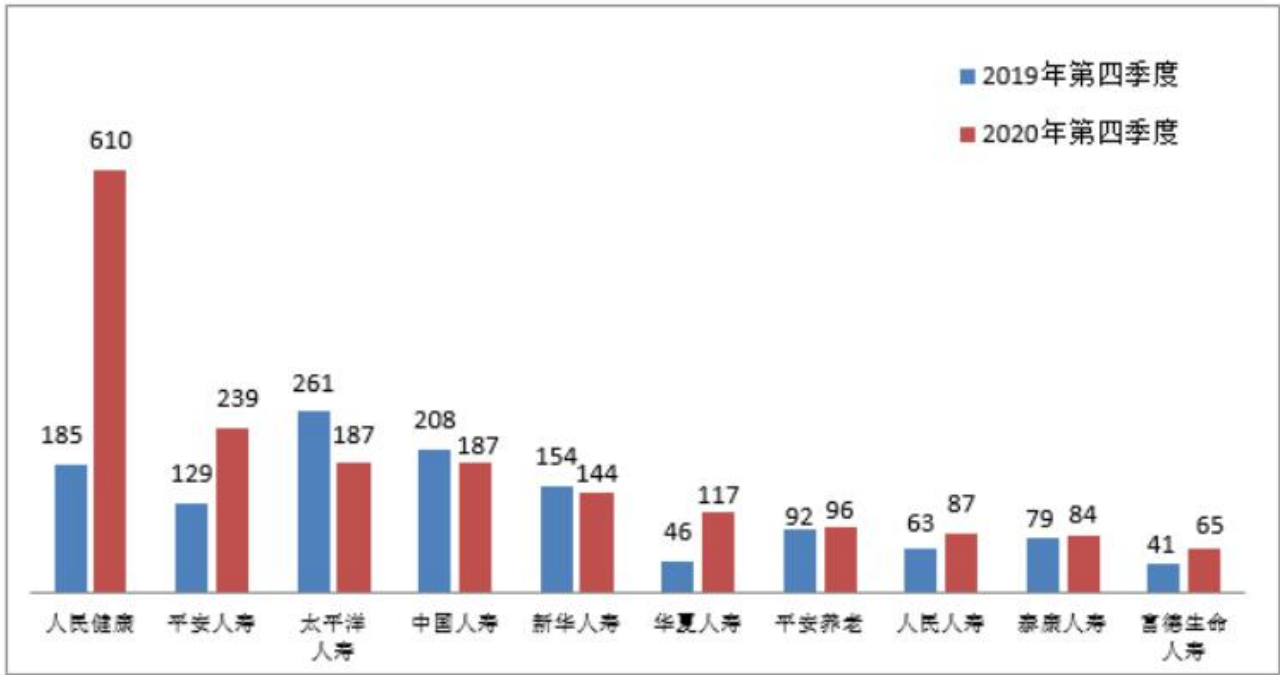


图十一 保证保险纠纷投诉量前10位的财产保险公司（单位：件）

四、投诉人身保险公司的主要事项

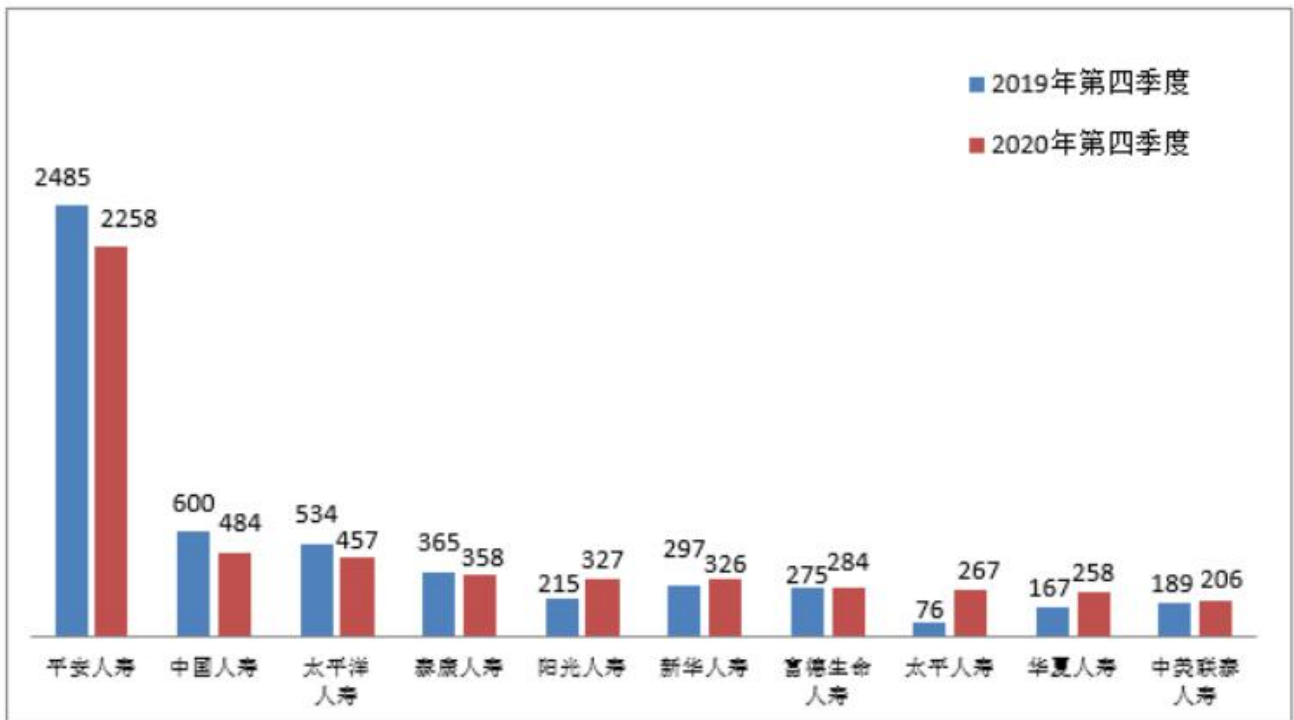
（一）投诉涉及的主要事由。在涉及人身保险公司投诉中，理赔纠纷 2387 件，占人身保险公司投诉总量的 16.24%；销售纠纷 6313 件，占比 42.96%。

1. 人民健康的理赔纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。人身保险公司理赔纠纷投诉量居前 10 位的为：人民健康 610 件，同比增长 229.73%；平安人寿 239 件，同比增长 85.27%；太平洋人寿 187 件，同比下降 28.35%；中国人寿 187 件，同比下降 10.10%；新华人寿 144 件，同比下降 6.49%；华夏人寿 117 件，同比增长 154.35%；平安养老 96 件，同比增长 4.35%；人民人寿 87 件，同比增长 38.10%；泰康人寿 84 件，同比增长 6.33%；富德生命人寿 65 件，同比增长 58.54%。



图十二 理赔纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

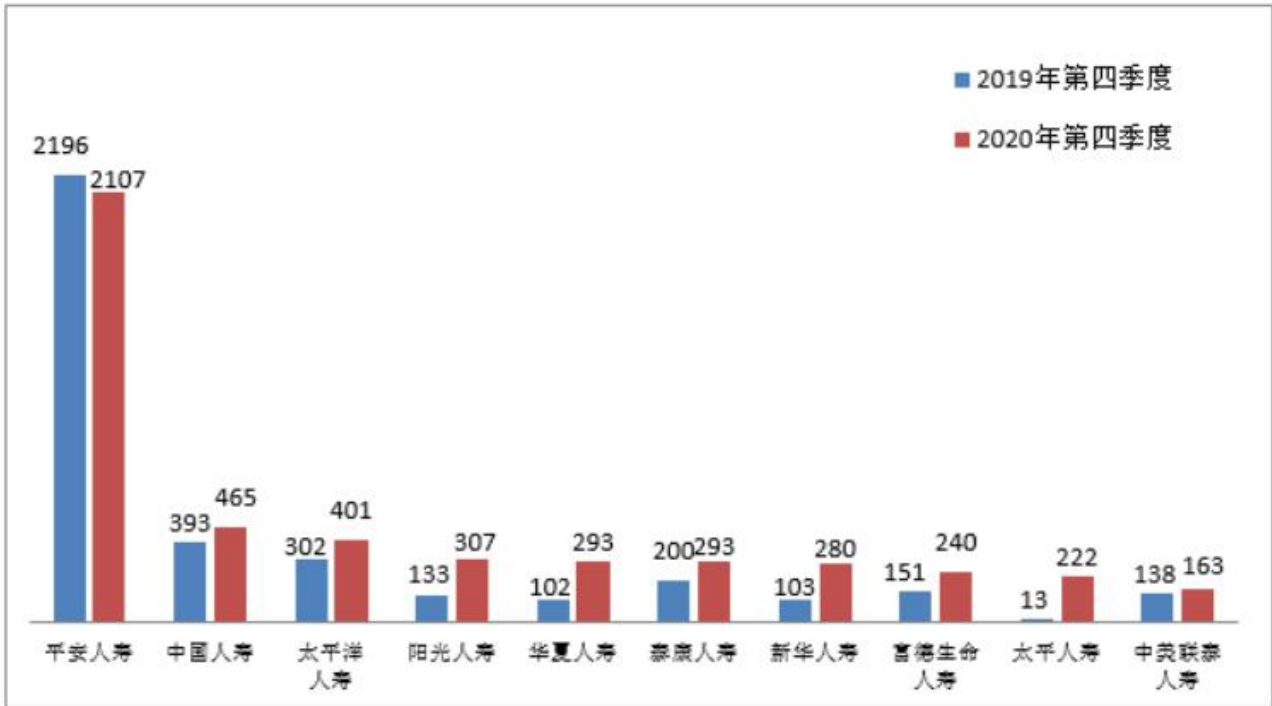
2. 平安人寿的销售纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。人身保险公司销售纠纷投诉量居前 10 位的为：平安人寿 2258 件，同比下降 9.13%；中国人寿 484 件，同比下降 19.33%；太平洋人寿 457 件，同比下降 14.42%；泰康人寿 358 件，同比下降 1.92%；阳光人寿 327 件，同比增长 52.09%；新华人寿 326 件，同比增长 9.76%；富德生命人寿 284 件，同比增长 3.27%；太平人寿 267 件，同比增长 251.32%；华夏人寿 258 件，同比增长 54.49%；中美联泰人寿 206 件，同比增长 8.99%。



图十三 销售纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

（二）投诉涉及的主要险种。在涉及人身保险公司投诉中，普通人寿保险纠纷 5867 件，占人身保险公司投诉总量的 39.93%；疾病保险纠纷 3055 件，占比 20.79%。

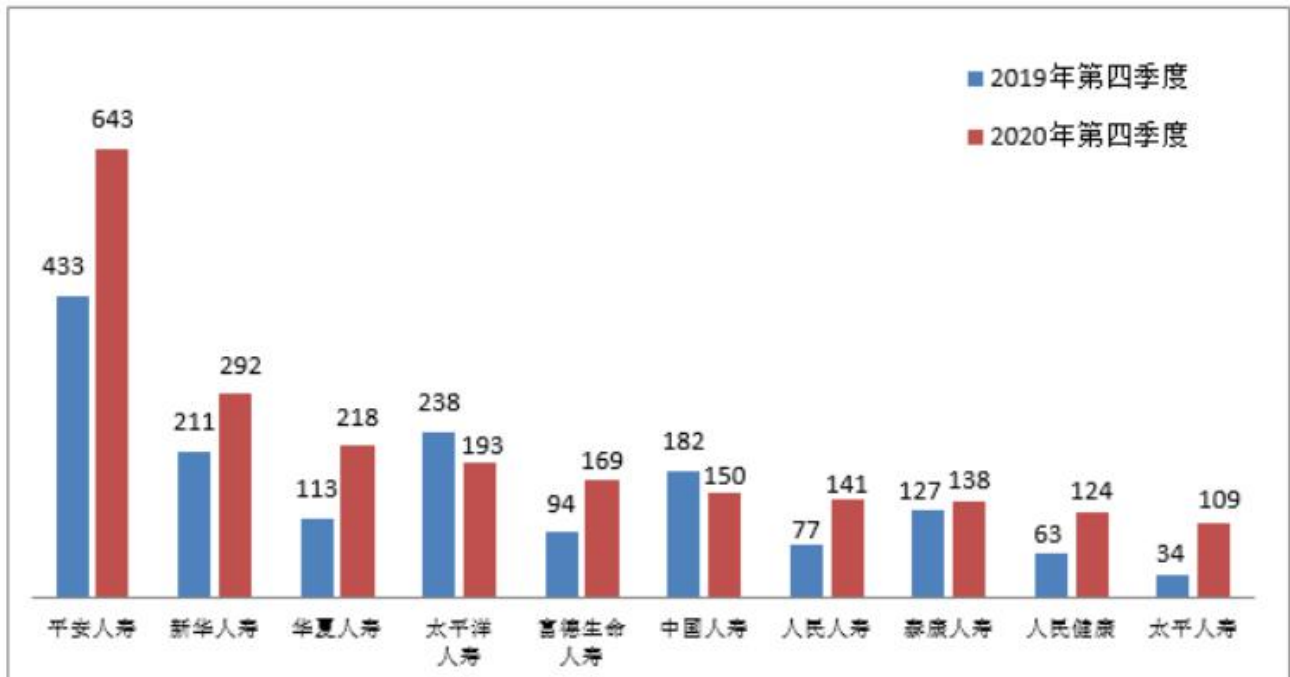
1. 平安人寿的普通人寿保险纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。人身保险公司普通人寿保险纠纷投诉量居前 10 位的为：平安人寿 2107 件，同比下降 4.05%；中国人寿 465 件，同比增长 18.32%；太平洋人寿 401 件，同比增长 32.78%；阳光人寿 307 件，同比增长 130.83%；华夏人寿 293 件，同比增长 187.25%；泰康人寿 293 件，同比增长 46.50%；新华人寿 280 件，同比增长 171.84%；富德生命人寿 240 件，同比增长 58.94%；太平人寿 222 件，同比增长 1607.69%；中美联泰人寿 163 件，同比增长 18.12%。



图十四 普通人寿保险纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

2. 平安人寿的疾病保险纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。

人身保险公司疾病保险纠纷投诉量居前 10 位的为：平安人寿 643 件，同比增长 48.50%；新华人寿 292 件，同比增长 38.39%；华夏人寿 218 件，同比增长 92.92%；太平洋人寿 193 件，同比下降 18.91%；富德生命人寿 169 件，同比增长 79.79%；中国人寿 150 件，同比下降 17.58%；人民人寿 141 件，同比增长 83.12%；泰康人寿 138 件，同比增长 8.66%；人民健康 124 件，同比增长 96.83%；太平人寿 109 件，同比增长 220.59%。



图十五 疾病保险纠纷投诉量前10位的人身保险公司（单位：件）

附件：1. 保险消费投诉量情况统计表（财产保险公司）

2. 保险消费投诉量情况统计表（人身保险公司）

3. 保险消费投诉指标情况统计表（财产保险公司）

4. 保险消费投诉指标情况统计表（人身保险公司）

中国银保监会消费者权益保护局

2021年3月26日

附件信息:

[2020年第四季度保险消费投诉情况通报附件1-4.xlsx](#)

文章来源：中国银行保险监督管理委员会网站 2021-04-01