

关于 2023 年第一季度保险消费投诉情况的通报

银保监消保发〔2023〕6 号

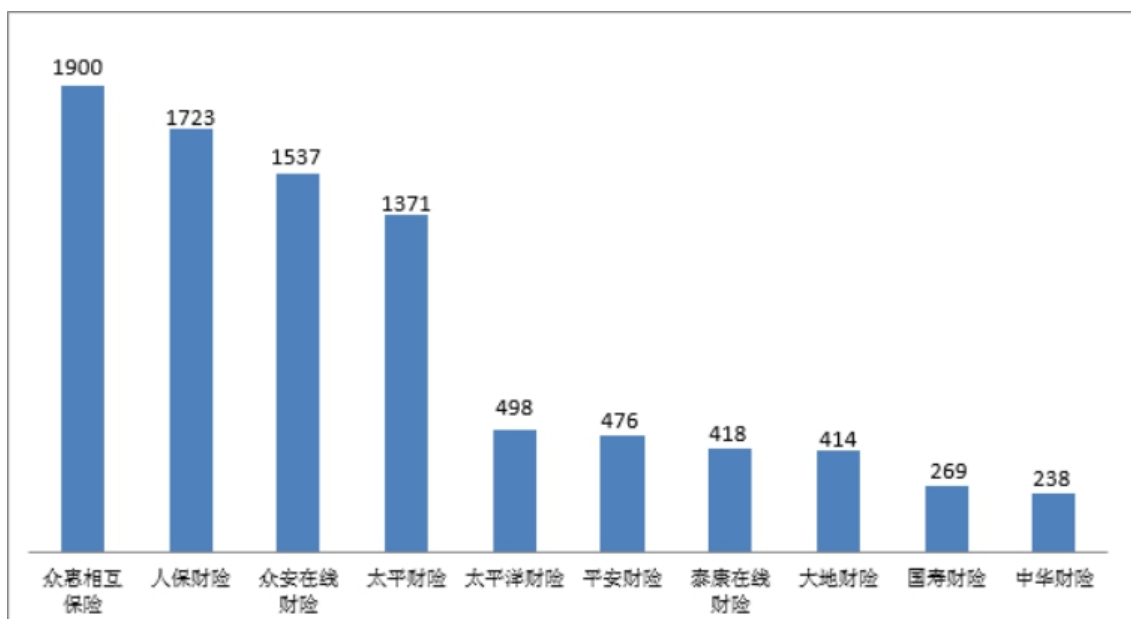
各银保监局，各保险公司：

现将 2023 年第一季度监管部门接收并转送保险消费投诉情况通报如下：

一、总体情况

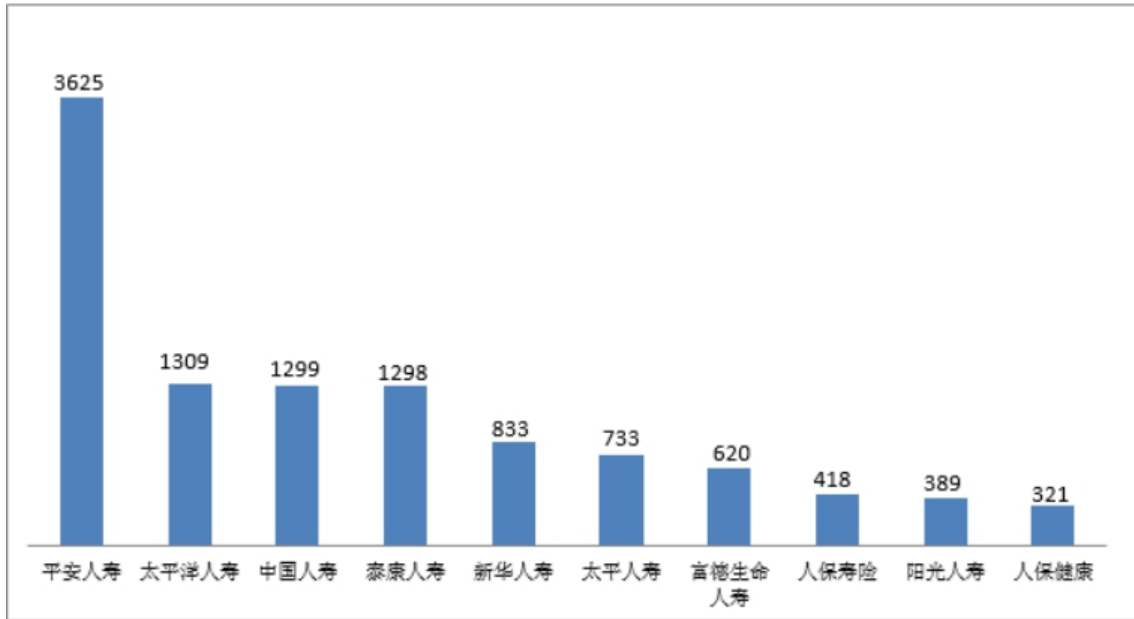
2023 年第一季度，监管部门接收并转送保险消费投诉 26188 件，同比下降 1.3%。其中，涉及财产保险公司的消费投诉 11398 件，占投诉总量的 43.5%；涉及人身保险公司的消费投诉 14790 件，占投诉总量的 56.5%。

（一）财产保险公司投诉量情况。投诉量较多的财产保险公司为：众惠相互保险 1900 件，占财产保险公司投诉总量的 16.7%；人保财险 1723 件，占比 15.1%；众安在线财险 1537 件，占比 13.5%；太平财险 1371 件，占比 12.0%；太平洋财险 498 件，占比 4.4%；平安财险 476 件，占比 4.2%；泰康在线财险 418 件，占比 3.7%；大地财险 414 件，占比 3.6%；国寿财险 269 件，占比 2.4%；中华财险 238 件，占比 2.1%。



图一 相关财产保险公司投诉量情况（单位：件）

（二）人身保险公司投诉量情况。投诉量较多的人身保险公司为：平安人寿 3625 件，占人身保险公司投诉总量的 24.5%；太平洋人寿 1309 件，占比 8.9%；中国人寿 1299 件，占比 8.8%；泰康人寿 1298 件，占比 8.8%；新华人寿 833 件，占比 5.6%；太平人寿 733 件，占比 5.0%；富德生命人寿 620 件，占比 4.2%；人保寿险 418 件，占比 2.8%；阳光人寿 389 件，占比 2.6%；人保健康 321 件，占比 2.2%。

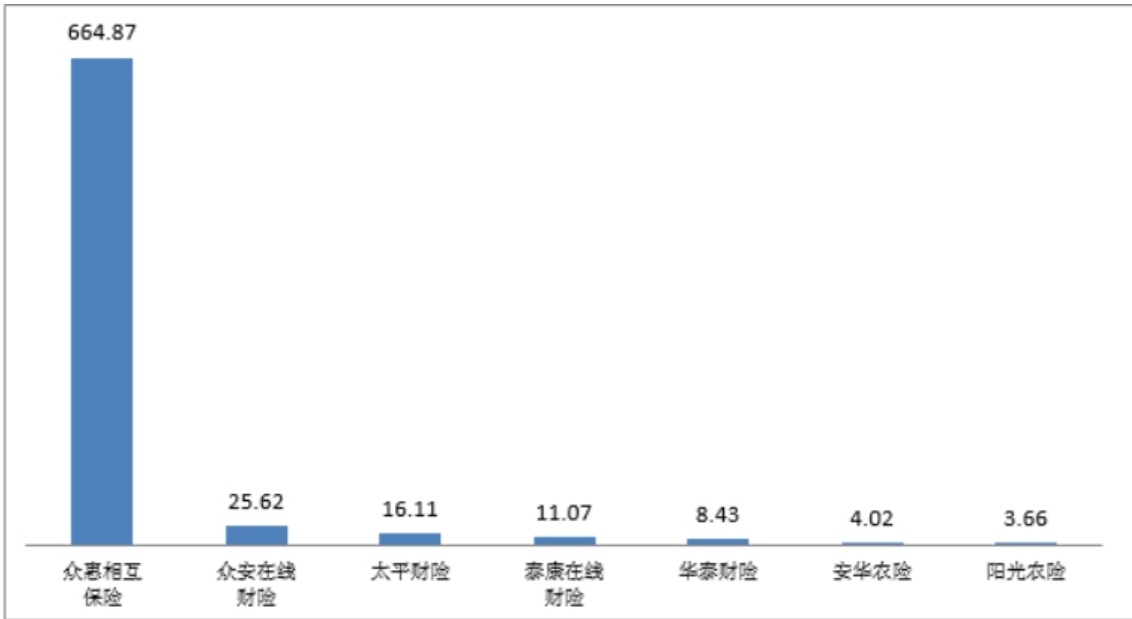


图二 相关人身保险公司投诉量情况（单位：件）

二、投诉与业务量对比情况

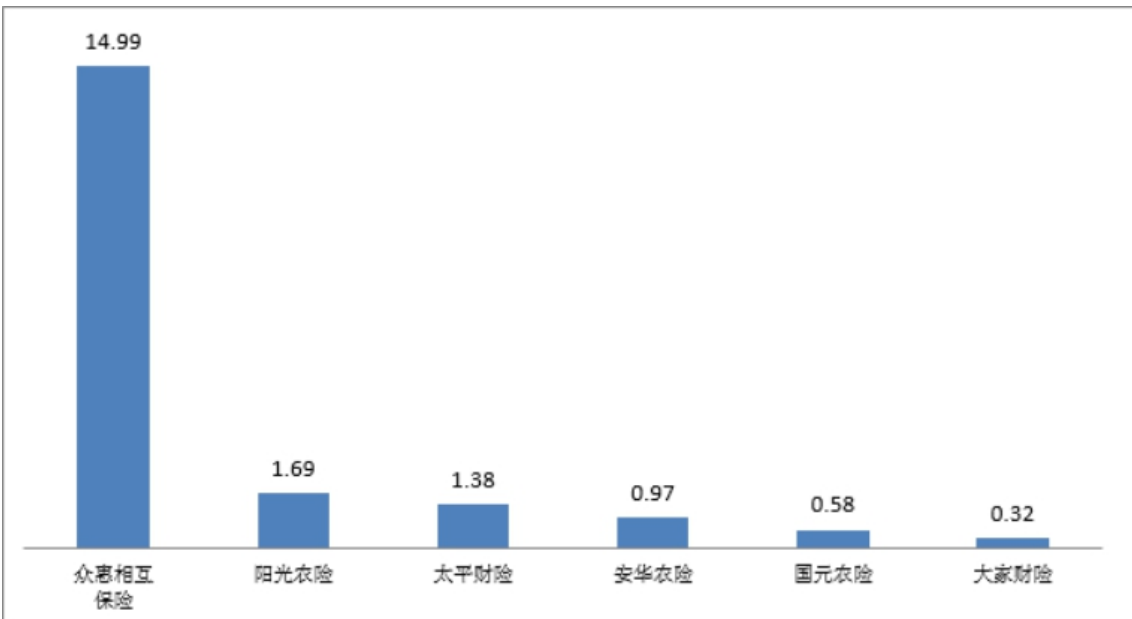
（一）财产保险公司

1. 亿元保费投诉量情况。2023 年第一季度，财产保险公司亿元保费投诉量中位数为 3.66 件/亿元。其中，亿元保费投诉量较高的财产保险公司为：众惠相互保险 664.87 件/亿元；众安在线财险 25.62 件/亿元；太平财险 16.11 件/亿元；泰康在线财险 11.07 件/亿元；华泰财险 8.43 件/亿元；安华农险 4.02 件/亿元；阳光农险 3.66 件/亿元。



图三 相关财产保险公司亿元保费投诉量情况（单位：件/亿元）

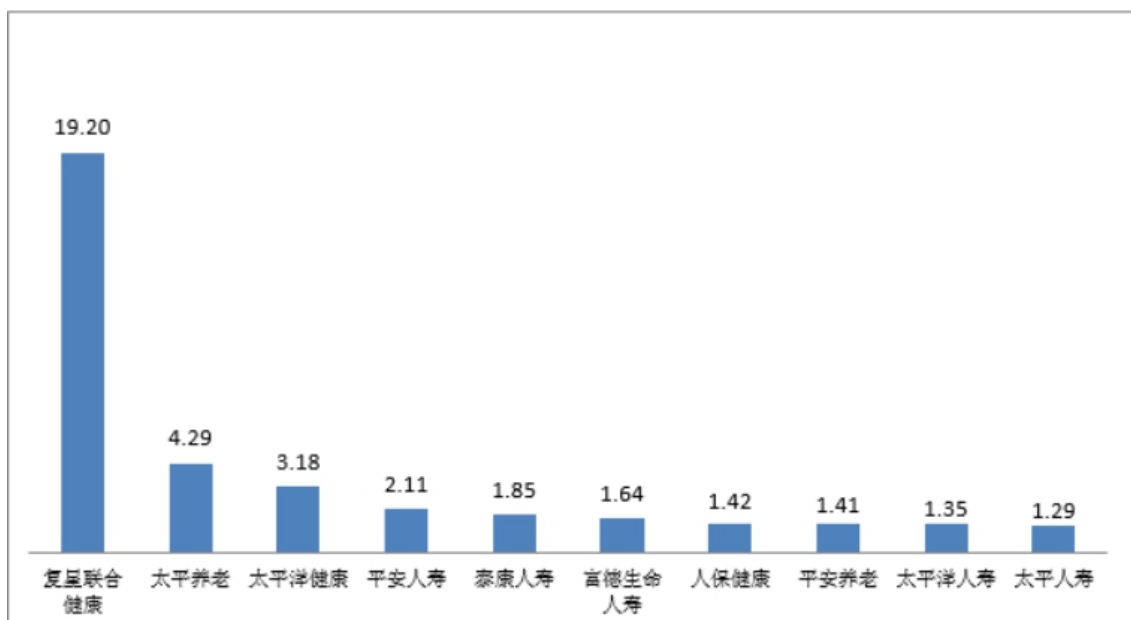
2. 万张保单投诉量情况。2023 年第一季度，财产保险公司万张保单投诉量中位数为 0.26 件/万张。其中，万张保单投诉量较高的财产保险公司为：众惠相互保险 14.99 件/万张；阳光农险 1.69 件/万张；太平财险 1.38 件/万张；安华农险 0.97 件/万张；国元农险 0.58 件/万张；大家财险 0.32 件/万张。



图四 相关财产保险公司万张保单投诉量情况（单位：件/万张）

（二）人身保险公司

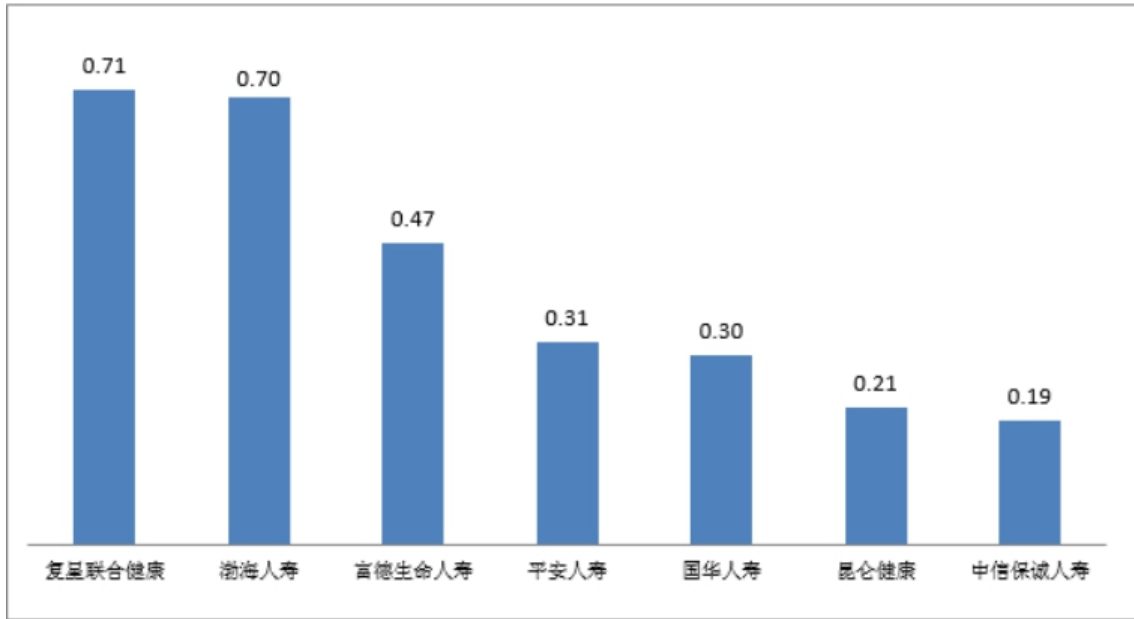
1. 亿元保费投诉量情况。2023 年第一季度，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 1.00 件/亿元。其中，亿元保费投诉量较高的人身保险公司为：复星联合健康 19.20 件/亿元；太平养老 4.29 件/亿元；太平洋健康 3.18 件/亿元；平安人寿 2.11 件/亿元；泰康人寿 1.85 件/亿元；富德生命人寿 1.64 件/亿元；人保健康 1.42 件/亿元；平安养老 1.41 件/亿元；太平洋人寿 1.35 件/亿元；太平人寿 1.29 件/亿元。



图五 相关人身保险公司亿元保费投诉量情况（单位：件/亿元）

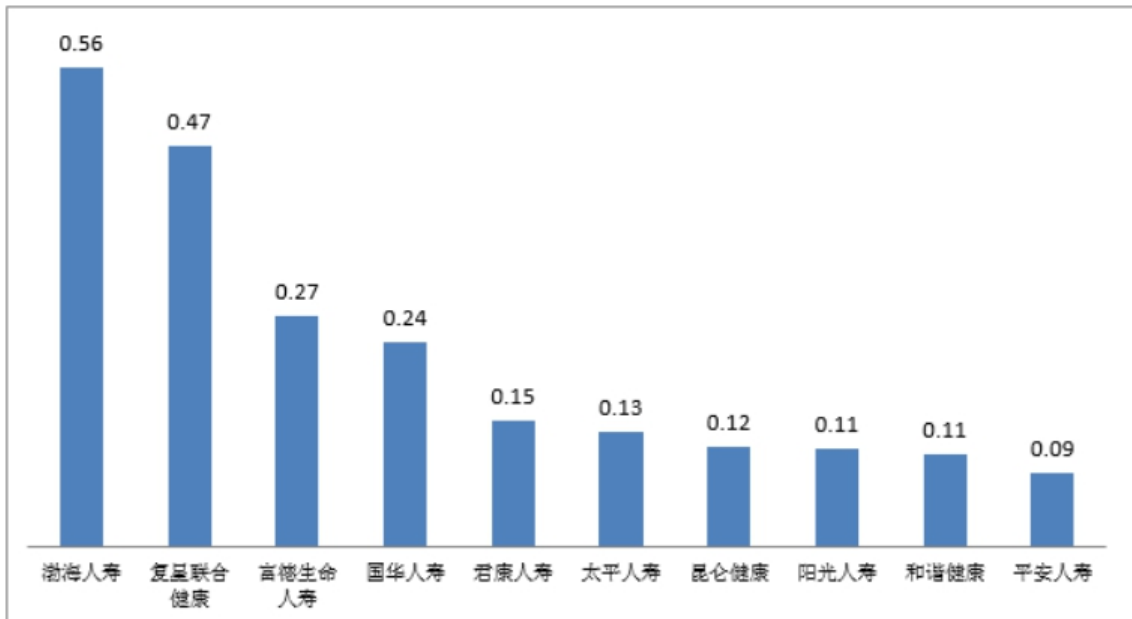
2. 万张保单投诉量情况。2023 年第一季度，人身保险公司万张保单投诉量中位数为 0.19 件/万张。其中，万张保单投诉量较高的人身保险公司为：复星联合健康 0.71 件/万张；渤海人寿 0.70 件/万张；富德生命人寿 0.47 件/万张；平安人寿 0.31 件/

万张；国华人寿 0.30 件/万张；昆仑健康 0.21 件/万张；中信保诚人寿 0.19 件/万张。



图六 相关人身保险公司万张保单投诉量情况（单位：件/万张）

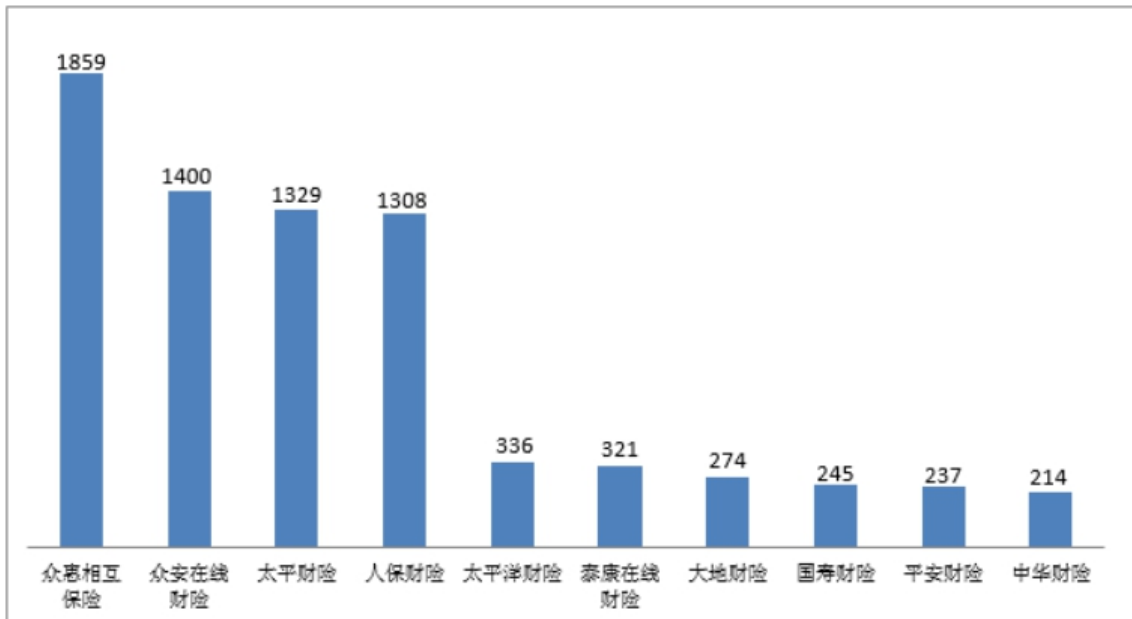
3. 万人次投诉量情况。2023 年第一季度，人身保险公司万人次投诉量中位数为 0.09 件/万人次。其中，万人次投诉量较高的人身保险公司为：渤海人寿 0.56 件/万人次；复星联合健康 0.47 件/万人次；富德生命人寿 0.27 件/万人次；国华人寿 0.24 件/万人次；君康人寿 0.15 件/万人次；太平人寿 0.13 件/万人次；昆仑健康 0.12 件/万人次；阳光人寿 0.11 件/万人次；和谐健康 0.11 件/万人次；平安人寿 0.09 件/万人次。



图七 相关人身保险公司万人次投诉量情况（单位：件/万人次）

三、投诉反映财产保险公司的主要事项

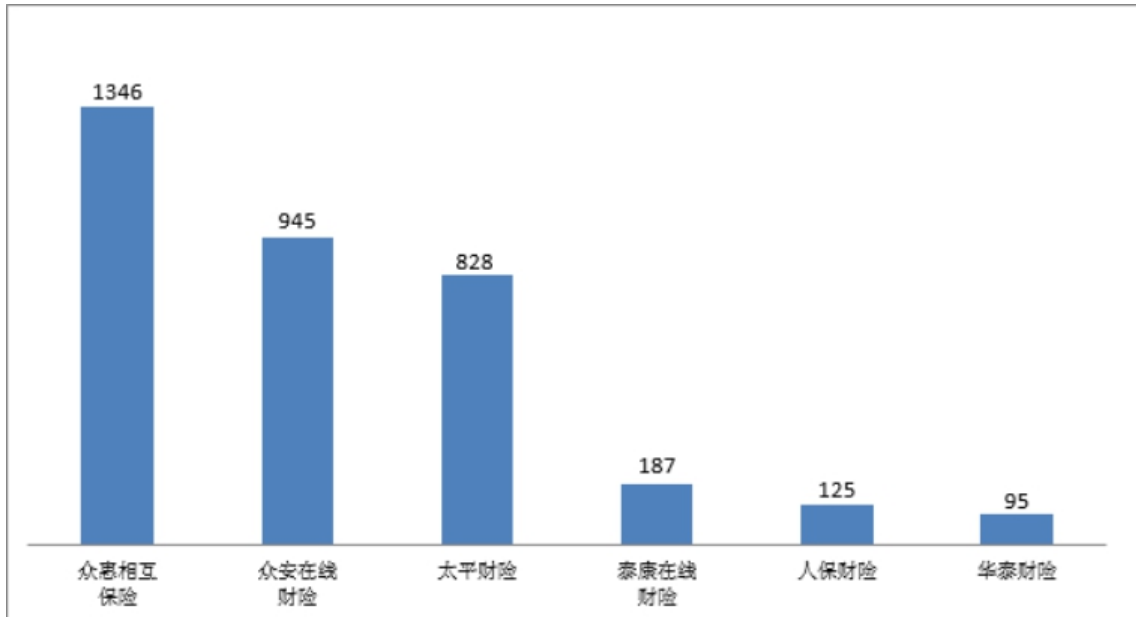
（一）投诉涉及的主要事由。在涉及财产保险公司投诉中，理赔纠纷 9621 件，占财产保险公司投诉总量的 84.4%。理赔纠纷投诉量较多的财产保险公司为：众惠相互保险 1859 件，占众惠相互保险投诉总量的 97.8%；众安在线财险 1400 件，占比 91.1%；太平财险 1329 件，占比 96.9%；人保财险 1308 件，占比 75.9%；太平洋财险 336 件，占比 67.5%；泰康在线财险 321 件，占比 76.8%；大地财险 274 件，占比 66.2%；国寿财险 245 件，占比 91.1%；平安财险 237 件，占比 49.8%；中华财险 214 件，占比 89.9%。



图八 相关财产保险公司理赔纠纷投诉量情况（单位：件）

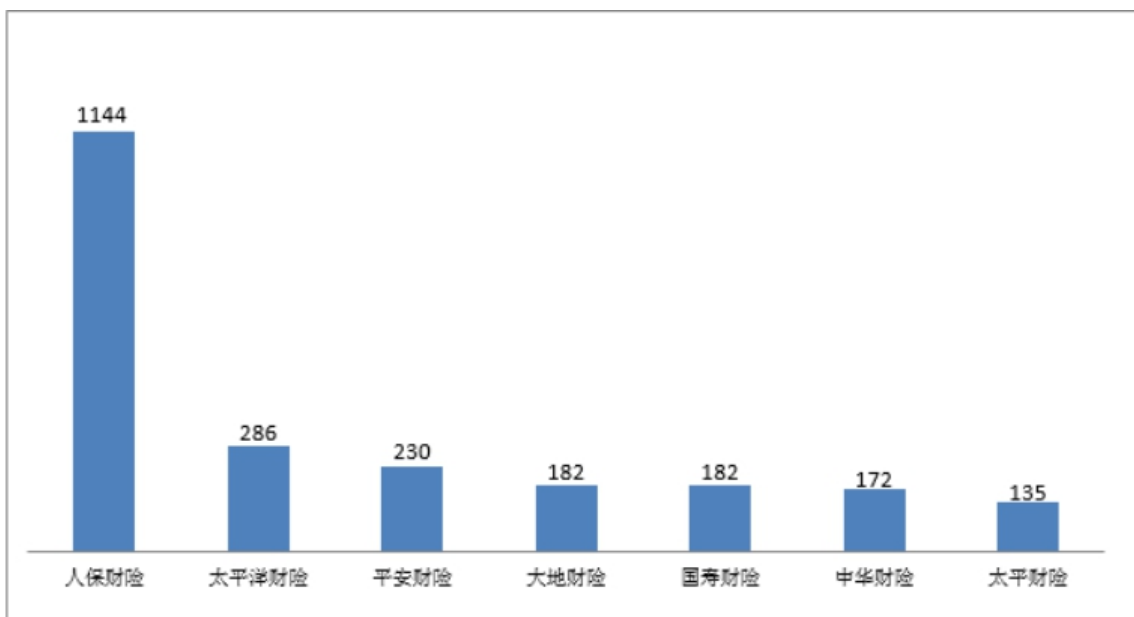
（二）投诉涉及的主要险种。在涉及财产保险公司投诉中，财产险其他保险纠纷 3958 件，占财产保险公司投诉总量的 34.7%；机动车辆保险纠纷 3603 件，占比 31.6%。

1. 财产险其他保险纠纷投诉量情况。财产险其他保险纠纷投诉量较多的财产保险公司为：众惠相互保险 1346 件，占众惠相互保险投诉总量的 70.8%；众安在线财险 945 件，占比 61.5%；太平财险 828 件，占比 60.4%；泰康在线财险 187 件，占比 44.7%；人保财险 125 件，占比 7.3%；华泰财险 95 件，占比 44.6%。



图九 相关财产保险公司财产险其他保险纠纷投诉量情况（单位：件）

2. 机动车辆保险纠纷投诉量情况。机动车辆保险纠纷投诉量较多的财产保险公司为：人保财险 1144 件，占人保财险投诉总量的 66.4%；太平洋财险 286 件，占比 57.4%；平安财险 230 件，占比 48.3%；大地财险 182 件，占比 44.0%；国寿财险 182 件，占比 67.7%；中华财险 172 件，占比 72.3%；太平财险 135 件，占比 9.8%。

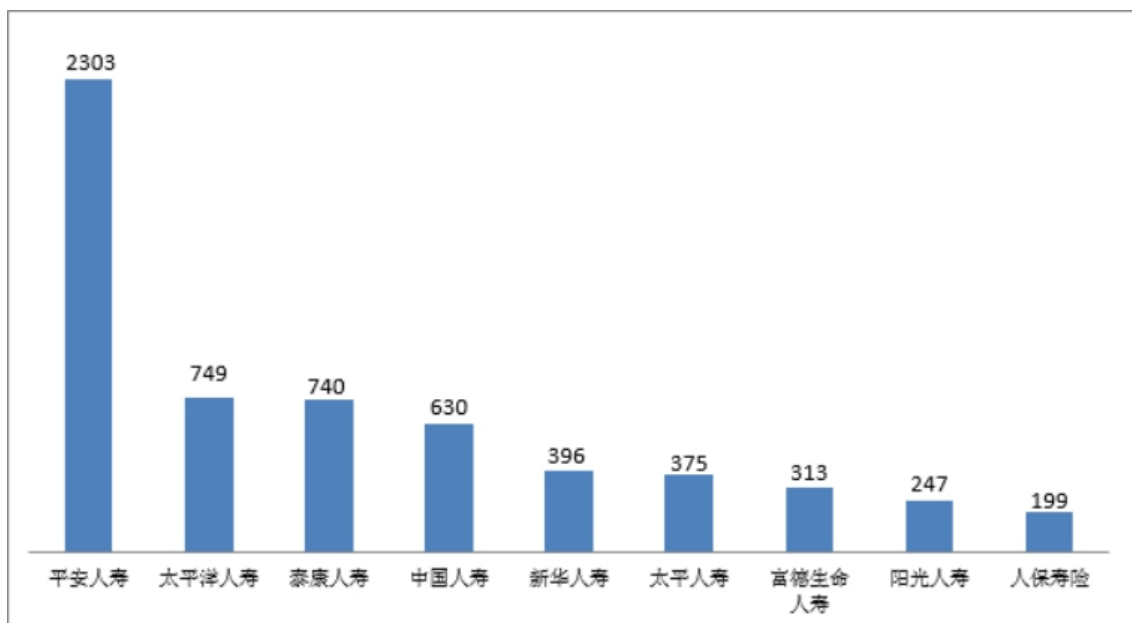


图十 相关财产保险公司机动车辆保险纠纷投诉量情况（单位：件）

四、投诉反映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，销售纠纷 7875 件，占人身保险公司投诉总量的 53.2%；退保纠纷 3895 件，占比 26.3%。

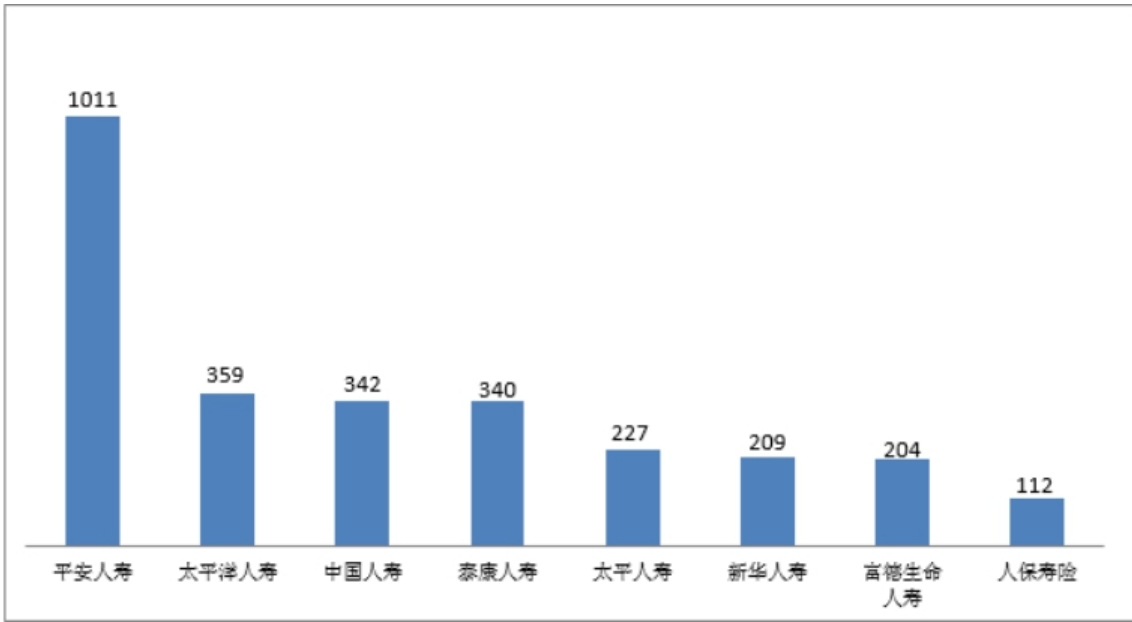
1. 销售纠纷投诉量情况。销售纠纷投诉量较多的人身保险公司为：平安人寿 2303 件，占平安人寿投诉总量的 63.5%；太平洋人寿 749 件，占比 57.2%；泰康人寿 740 件，占比 57.0%；中国人寿 630 件，占比 48.5%；新华人寿 396 件，占比 47.5%；太平人寿 375 件，占比 51.2%；富德生命人寿 313 件，占比 50.5%；阳光人寿 247 件，占比 63.5%；人保寿险 199 件，占比 47.6%。



图十一 相关人身保险公司销售纠纷投诉量情况（单位：件）

2. 退保纠纷投诉量情况。退保纠纷投诉量较多的人身保险公司为：平安人寿 1011 件，占平安人寿投诉总量的 27.9%；太平洋

人寿 359 件，占比 27.4%；中国人寿 342 件，占比 26.3%；泰康人寿 340 件，占比 26.2%；太平人寿 227 件，占比 31.0%；新华人寿 209 件，占比 25.1%；富德生命人寿 204 件，占比 32.9%；人保寿险 112 件，占比 26.8%。

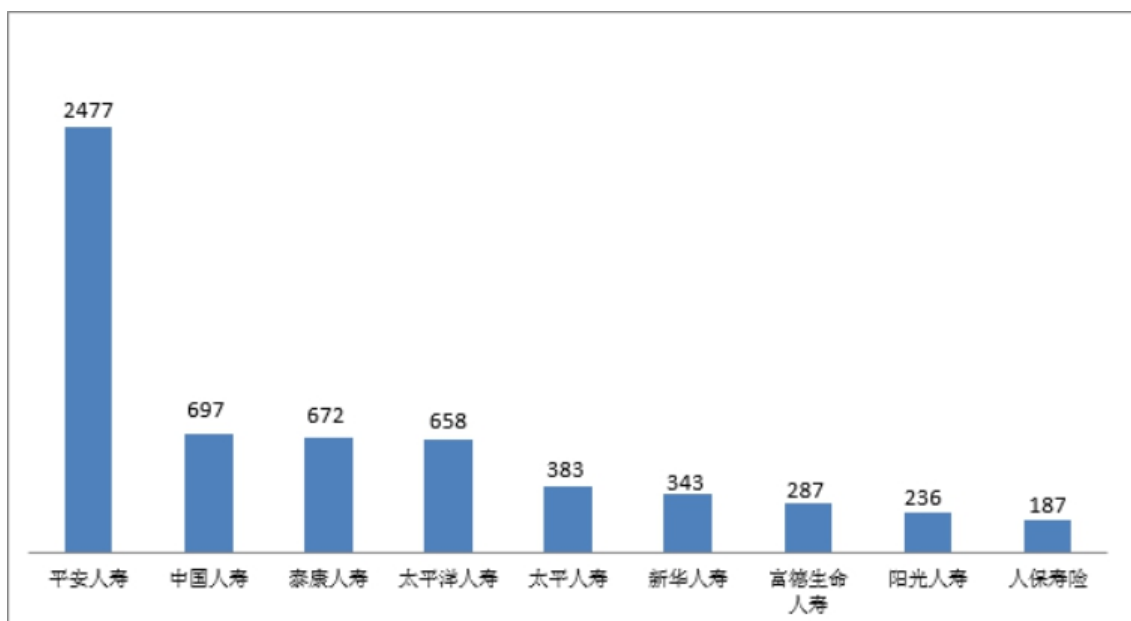


图十二 相关人身保险公司退保纠纷投诉量情况（单位：件）

（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 7983 件，占人身保险公司投诉总量的 54.0%；疾病保险纠纷 2692 件，占比 18.2%。

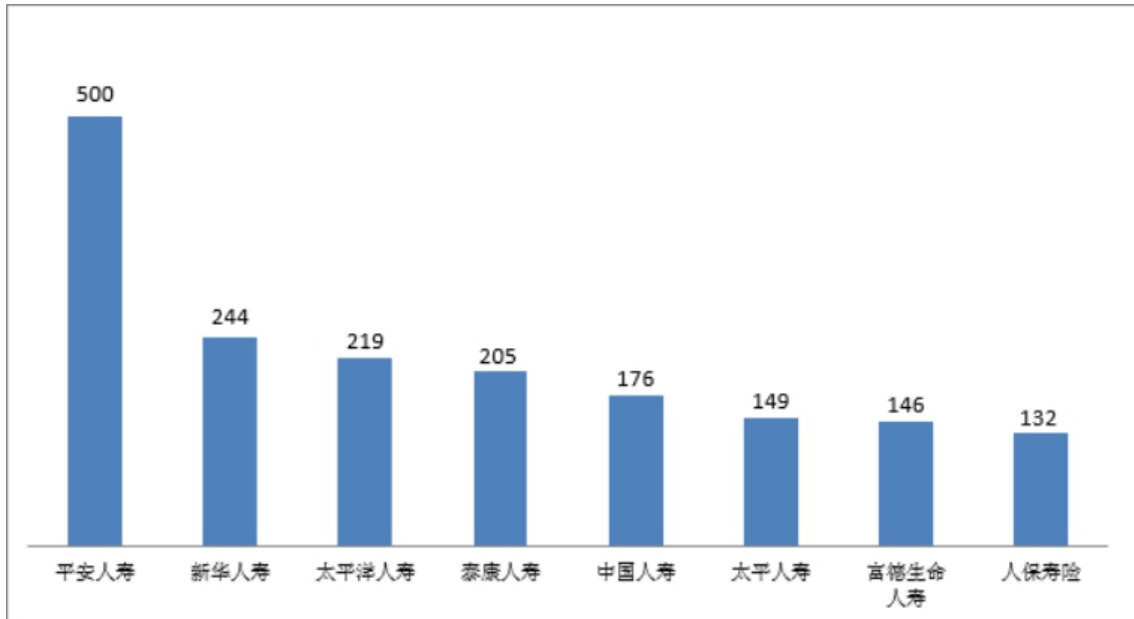
1. 普通人寿保险纠纷投诉量情况。普通人寿保险纠纷投诉量较多的人身保险公司为：平安人寿 2477 件，占平安人寿投诉总量的 68.3%；中国人寿 697 件，占比 53.7%；泰康人寿 672 件，占比 51.8%；太平洋人寿 658 件，占比 50.3%；太平人寿 383 件，占比 52.3%；新华人寿 343 件，占比 41.2%；富德生命人寿 287

件，占比 46.3%；阳光人寿 236 件，占比 60.7%；人保寿险 187 件，占比 44.7%。



图十三 相关人身保险公司普通人寿保险纠纷投诉量情况（单位：件）

2. 疾病保险纠纷投诉量情况。疾病保险纠纷投诉量较多的人身保险公司为：平安人寿 500 件，占平安人寿投诉总量的 13.8%；新华人寿 244 件，占比 29.3%；太平洋人寿 219 件，占比 16.7%；泰康人寿 205 件，占比 15.8%；中国人寿 176 件，占比 13.5%；太平人寿 149 件，占比 20.3%；富德生命人寿 146 件，占比 23.5%；人保寿险 132 件，占比 31.6%。



图十四 相关人身保险公司疾病保险纠纷投诉量情况（单位：件）

请各保险机构将投诉情况向董事会报告。各保险机构要落实主体责任，完善制度机制，畅通投诉渠道，扎实做好投诉处理工作，加强源头治理，改进服务质量，维护好消费者合法权益。各银保监局要进一步提高站位，督促机构积极化解矛盾纠纷，压紧压实机构投诉处理主体责任。

附件：1. 保险消费投诉情况统计表（财产保险公司）

2. 保险消费投诉情况统计表（人身保险公司）

原银保监会消费者权益保护局

2023年6月10日

附件信息:

- 附件：2023年第一季度保险消费投诉情况通报附件 1-2.xlsx

文章来源：国家金融监督管理总局网站