

# 中国银保监会消费者权益保护局关于 2022 年第二季度 度保险消费投诉情况的通报

银保监消保发〔2022〕11 号

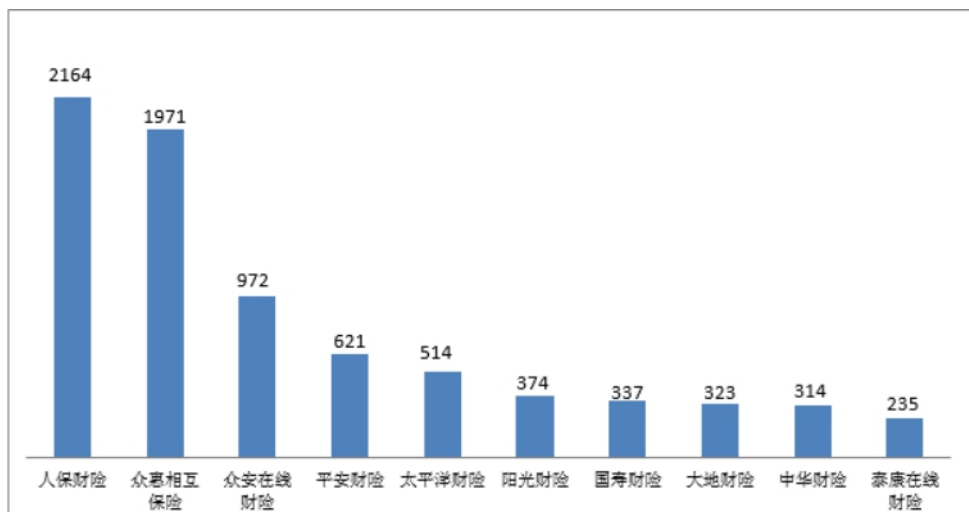
各银保监局、保险公司：

2022 年第二季度，中国银保监会及其派出机构接收并转送保险消费投诉情况通报如下：

## 一、总体情况

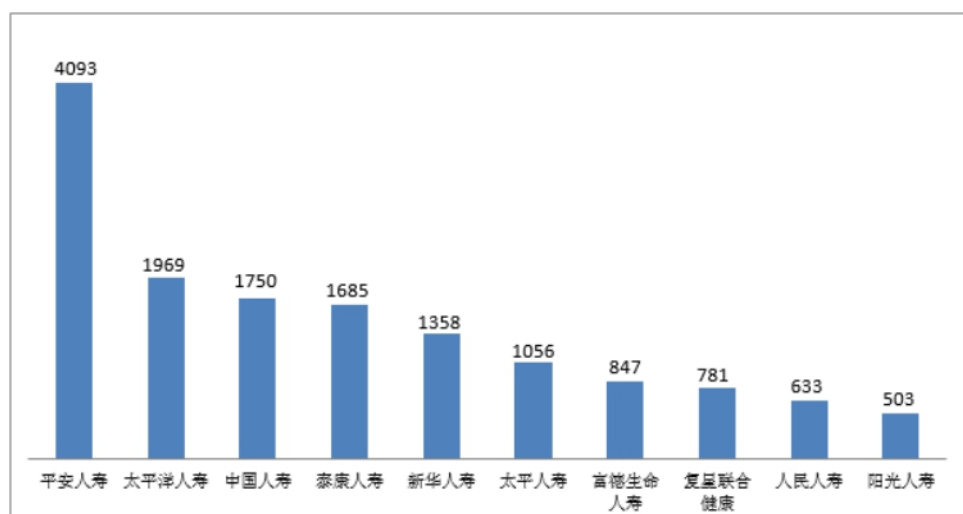
2022 年第二季度，中国银保监会及其派出机构共接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉 28554 件。其中涉及财产保险公司 10051 件，占投诉总量的 35.20%；人身保险公司 18503 件，占投诉总量的 64.80%。

（一）人保财险、众惠相互保险的投诉量位列财产保险公司前两位。财产保险公司投诉量居前 10 位的为：人保财险 2164 件，占财产保险公司投诉总量的 21.53%；众惠相互保险 1971 件，占比 19.61%；众安在线财险 972 件，占比 9.67%；平安财险 621 件，占比 6.18%；太平洋财险 514 件，占比 5.11%；阳光财险 374 件，占比 3.72%；国寿财险 337 件，占比 3.35%；大地财险 323 件，占比 3.21%；中华财险 314 件，占比 3.12%；泰康在线财险 235 件，占比 2.34%。



图一 投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

（二）平安人寿投诉量位列人身保险公司第一。人身保险公司投诉量居前 10 位的为：平安人寿 4093 件，占人身保险公司投诉总量的 22.12%；太平洋人寿 1969 件，占比 10.64%；中国人寿 1750 件，占比 9.46%；泰康人寿 1685 件，占比 9.11%；新华人寿 1358 件，占比 7.34%；太平人寿 1056 件，占比 5.71%；富德生命人寿 847 件，占比 4.58%；复星联合健康 781 件，占比 4.22%；人民人寿 633 件，占比 3.42%；阳光人寿 503 件，占比 2.72%。

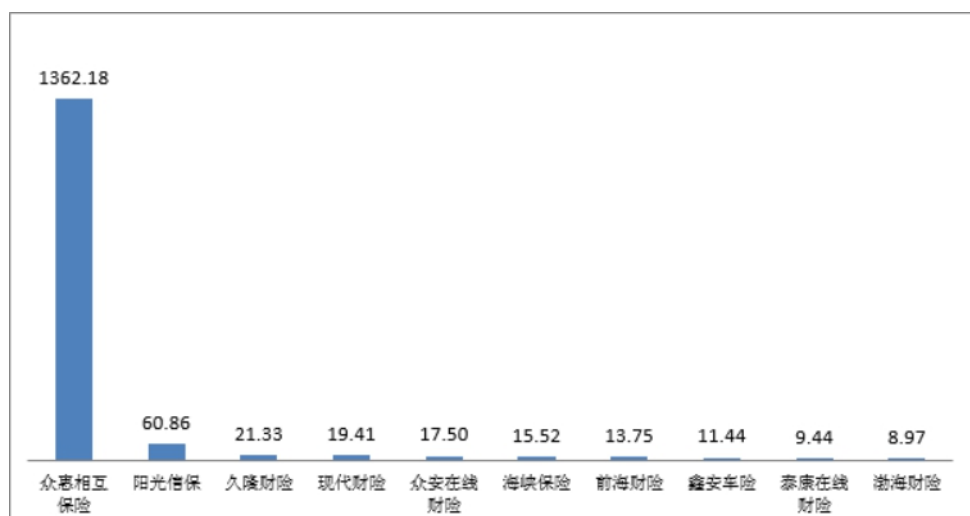


图二 投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

## 二、投诉与业务量对比情况

### （一）财产保险公司

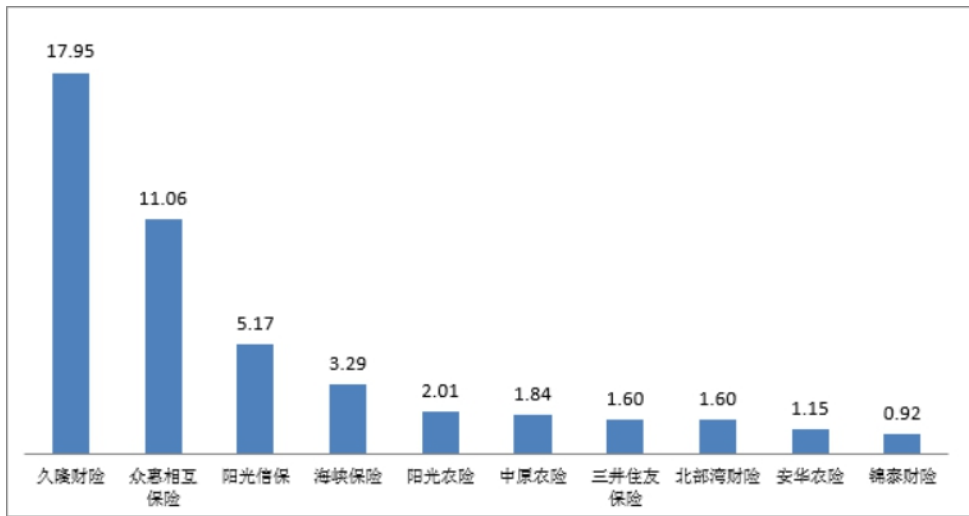
1. 众惠相互保险的亿元保费投诉量位列财产保险公司第一。2022 年第二季度，财产保险公司亿元保费投诉量中位数为 3.58 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：众惠相互保险 1362.18 件/亿元；阳光信保 60.86 件/亿元；久隆财险 21.33 件/亿元；现代财险 19.41 件/亿元；众安在线财险 17.50 件/亿元；海峡保险 15.52 件/亿元；前海财险 13.75 件/亿元；鑫安车险 11.44 件/亿元；泰康在线财险 9.44 件/亿元；渤海财险 8.97 件/亿元。



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. 久隆财险、众惠相互保险的万张保单投诉量位列财产保险公司前两位。2022 年第二季度，财产保险公司万张保单投诉量中位数为 0.36 件/万张。其中，万张保单投诉量居前

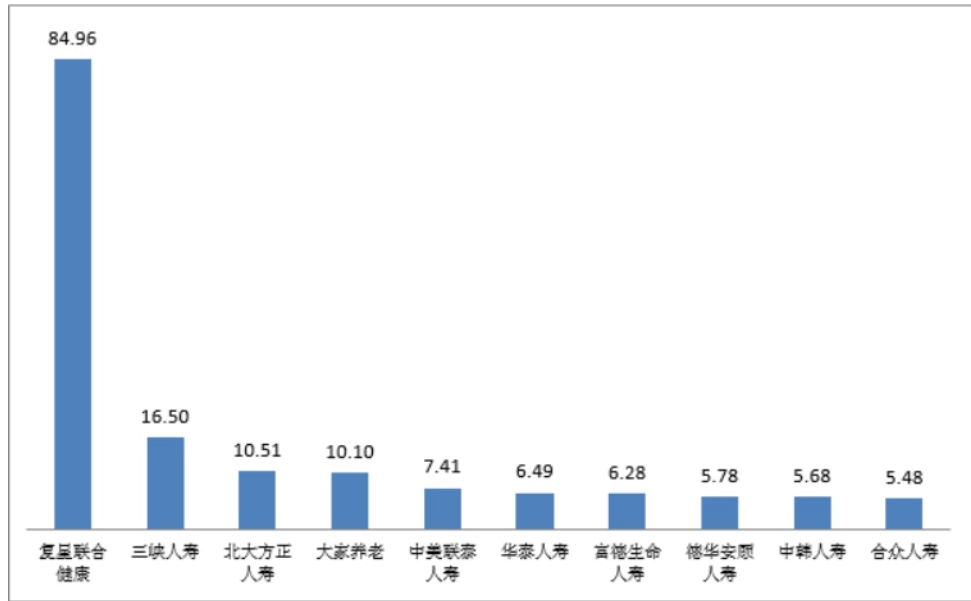
10位的为：久隆财险 17.95 件/万张；众惠相互保险 11.06 件/万张；阳光信保 5.17 件/万张；海峡保险 3.29 件/万张；阳光农险 2.01 件/万张；中原农险 1.84 件/万张；三井住友保险 1.60 件/万张；北部湾财险 1.60 件/万张；安华农险 1.15 件/万张；锦泰财险 0.92 件/万张。



图四 万张保单投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件/万张）

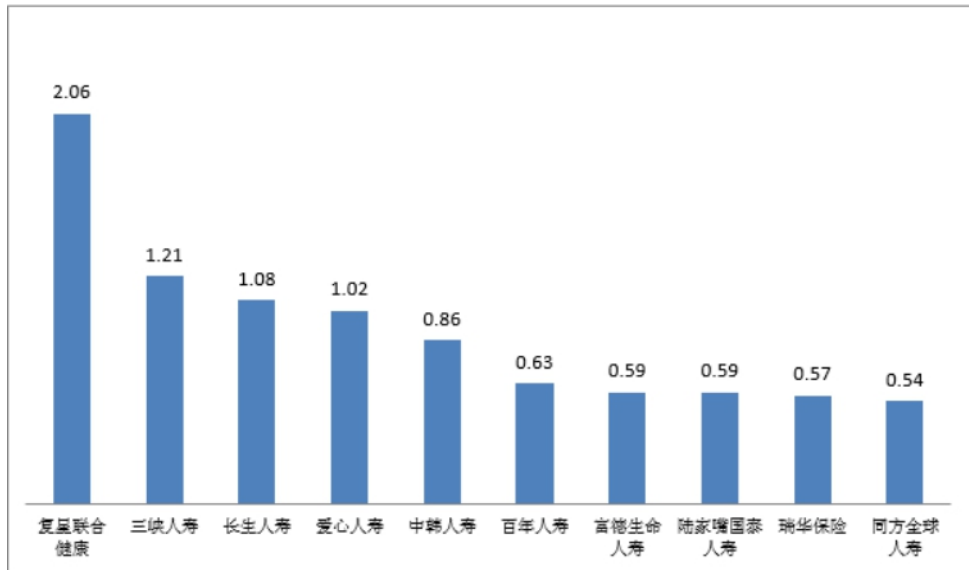
## （二）人身保险公司

1. 复星联合健康的亿元保费投诉量位列人身保险公司第一。2022 年第二季度，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 1.78 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：复星联合健康 84.96 件/亿元；三峡人寿 16.50 件/亿元；北大方正人寿 10.51 件/亿元；大家养老 10.10 件/亿元；中美联泰人寿 7.41 件/亿元；华泰人寿 6.49 件/亿元；富德生命人寿 6.28 件/亿元；德华安顾人寿 5.78 件/亿元；中韩人寿 5.68 件/亿元；合众人寿 5.48 件/亿元。



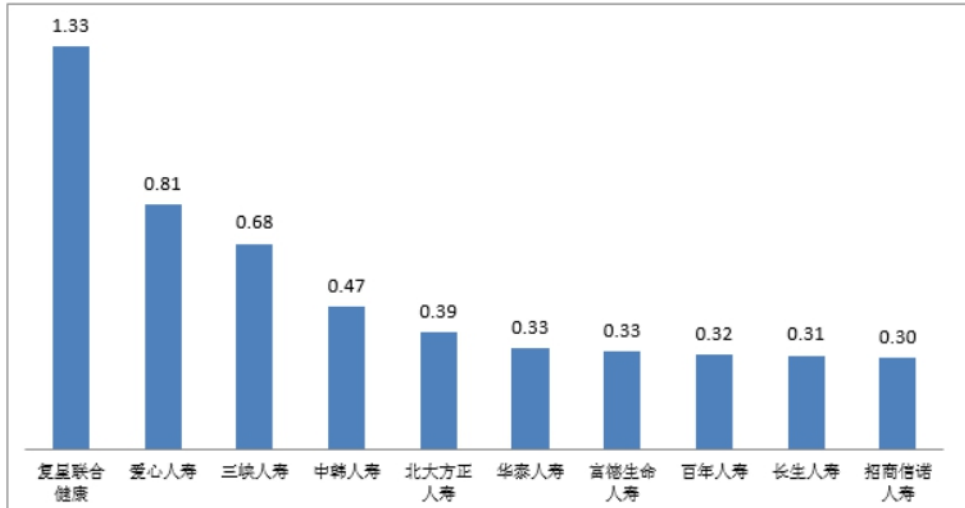
图五 亿元保费投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/亿元）

2. 复星联合健康的万张保单投诉量位列人身保险公司第一。2022 年第二季度，人身保险公司万张保单投诉量中位数为 0.25 件/万张。其中，万张保单投诉量居前 10 位的为：复星联合健康 2.06 件/万张；三峡人寿 1.21 件/万张；长生人寿 1.08 件/万张；爱心人寿 1.02 件/万张；中韩人寿 0.86 件/万张；百年人寿 0.63 件/万张；富德生命人寿 0.59 件/万张；陆家嘴国泰人寿 0.59 件/万张；瑞华保险 0.57 件/万张；同方全球人寿 0.54 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. 复星联合健康的万人次投诉量位列人身保险公司第一。2022 年第二季度，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：复星联合健康 1.33 件/万人次；爱心人寿 0.81 件/万人次；三峡人寿 0.68 件/万人次；中韩人寿 0.47 件/万人次；北大方正人寿 0.39 件/万人次；华泰人寿 0.33 件/万人次；富德生命人寿 0.33 件/万人次；百年人寿 0.32 件/万人次；长生人寿 0.31 件/万人次；招商信诺人寿 0.30 件/万人次。

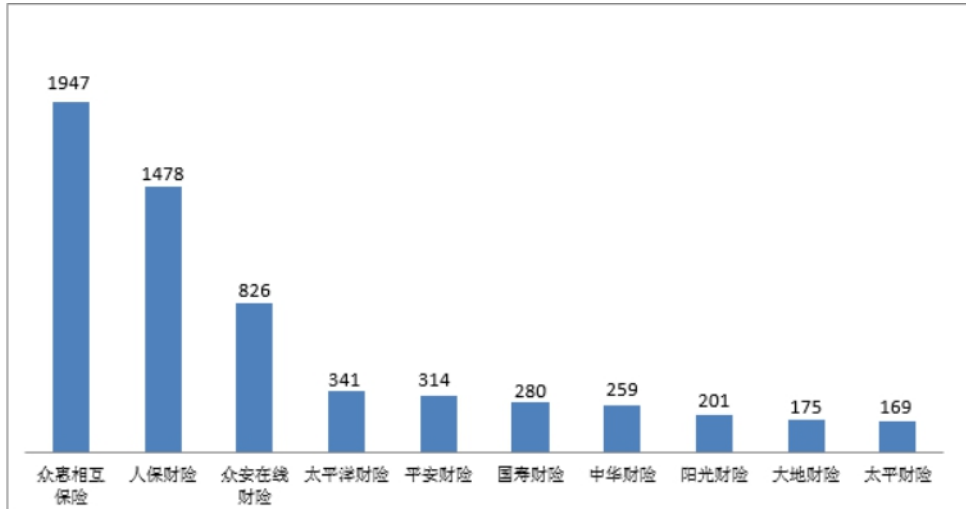


图七 万人次投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/万人次）

### 三、投诉财产保险公司的主要事项

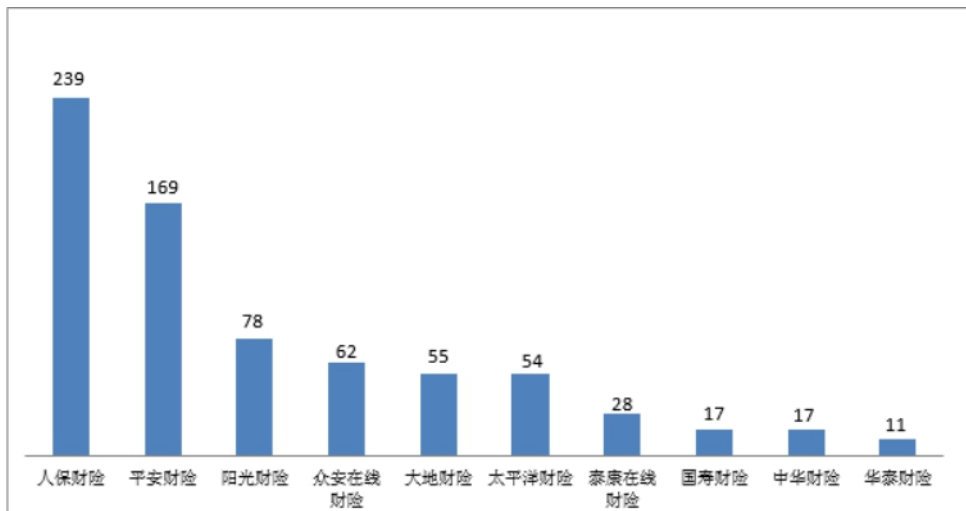
（一）投诉涉及的主要事由。在涉及财产保险公司投诉中，理赔纠纷 7808 件，占财产保险公司投诉总量的 77.68%；销售纠纷 822 件，占比 8.18%。

1. 众惠相互保险、人保财险、众安在线财险的理赔纠纷投诉量位列财产保险公司前三位。财产保险公司理赔纠纷投诉量居前 10 位的为：众惠相互保险 1947 件，占众惠相互保险投诉总量的 98.78%；人保财险 1478 件，占比 68.30%；众安在线财险 826 件，占比 84.98%；太平洋财险 341 件，占比 66.34%；平安财险 314 件，占比 50.56%；国寿财险 280 件，占比 83.09%；中华财险 259 件，占比 82.48%；阳光财险 201 件，占比 53.74%；大地财险 175 件，占比 54.18%；太平财险 169 件，占比 88.48%。



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位列财产保险公司前两位。财产保险公司销售纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 239 件，占人保财险投诉总量的 11.04%；平安财险 169 件，占比 27.21%；阳光财险 78 件，占比 20.86%；众安在线财险 62 件，占比 6.38%；大地财险 55 件，占比 17.03%；太平洋财险 54 件，占比 10.51%；泰康在线财险 28 件，占比 11.91%；国寿财险 17 件，占比 5.04%；中华财险 17 件，占比 5.41%；华泰财险 11 件，占比 15.07%。

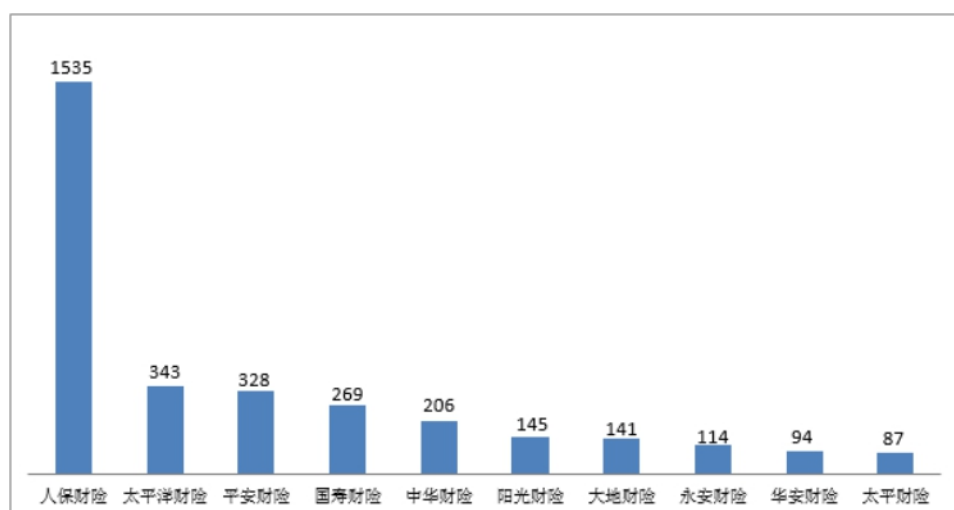




图九 销售纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

（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 4324 件，占财产保险公司投诉总量的 43.02%；涉及新冠疫情隔离相关保险等财产险其他保险纠纷 2434 件，占比 24.22%。

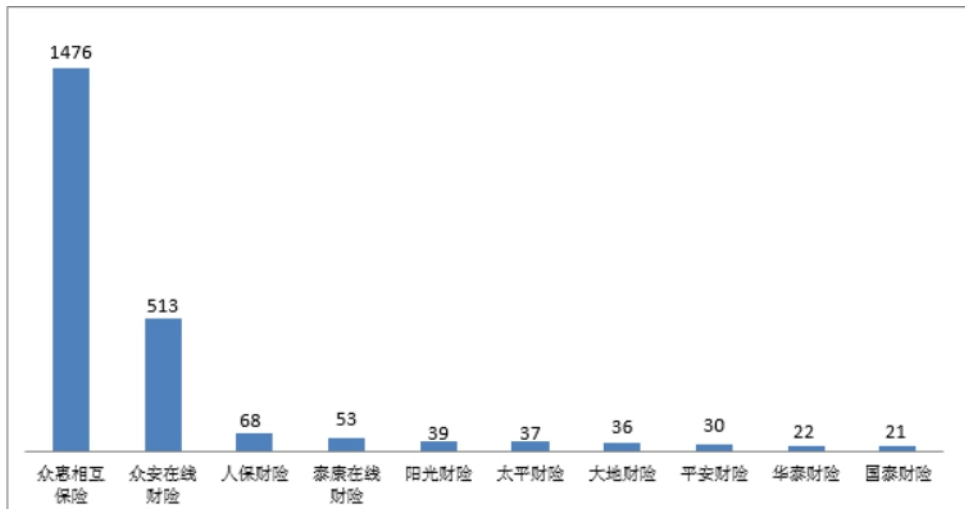
1. 人保财险的机动车辆保险纠纷投诉量位列财产保险公司第一。财产保险公司机动车辆保险纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 1535 件，占人保财险投诉总量的 70.93%；太平洋财险 343 件，占比 66.73%；平安财险 328 件，占比 52.82%；国寿财险 269 件，占比 79.82%；中华财险 206 件，占比 65.61%；阳光财险 145 件，占比 38.77%；大地财险 141 件，占比 43.65%；永安财险 114 件，占比 74.03%；华安财险 94 件，占比 72.87%；太平财险 87 件，占比 45.55%。



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. 众惠相互保险、众安在线财险的涉及新冠疫情隔离相关保险等财产险其他保险纠纷投诉量位列财产保险公司前

两位。财产保险公司涉及新冠疫情隔离相关保险等财产险其他保险纠纷投诉量居前 10 位的为：众惠相互保险 1476 件，占众惠相互保险投诉总量的 74.89%；众安在线财险 513 件，占比 52.78%；人保财险 68 件，占比 3.14%；泰康在线财险 53 件，占比 22.55%；阳光财险 39 件，占比 10.43%；太平财险 37 件，占比 19.37%；大地财险 36 件，占比 11.15%；平安财险 30 件，占比 4.83%；华泰财险 22 件，占比 30.14%；国泰财险 21 件，占比 25.30%。



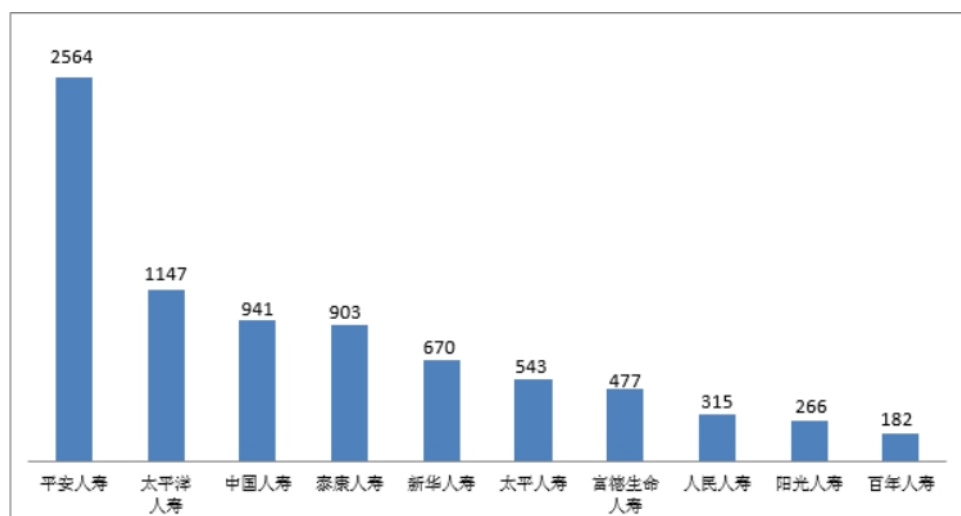
图十一 涉及新冠疫情隔离相关保险等财产险其他保险纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

#### 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，销售纠纷 9613 件，占人身保险公司投诉总量的 51.95%；退保纠纷 5011 件，占比 27.08%。

1. 平安人寿的销售纠纷投诉量位列人身保险公司第一。人身保险公司销售纠纷投诉量居前 10 位的为：平安人寿

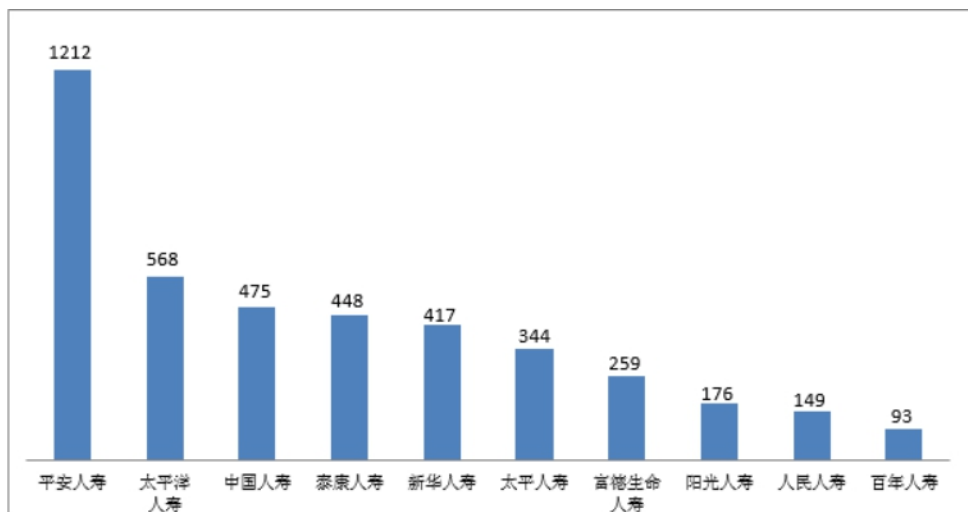
2564 件，占平安人寿投诉总量的 62.64%；太平洋人寿 1147 件，占比 58.25%；中国人寿 941 件，占比 53.77%；泰康人寿 903 件，占比 53.59%；新华人寿 670 件，占比 49.34%；太平人寿 543 件，占比 51.42%；富德生命人寿 477 件，占比 56.32%；人民人寿 315 件，占比 49.76%；阳光人寿 266 件，占比 52.88%；百年人寿 182 件，占比 54.17%。



图十二 销售纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

## 2. 平安人寿的退保纠纷投诉量位列人身保险公司第一。

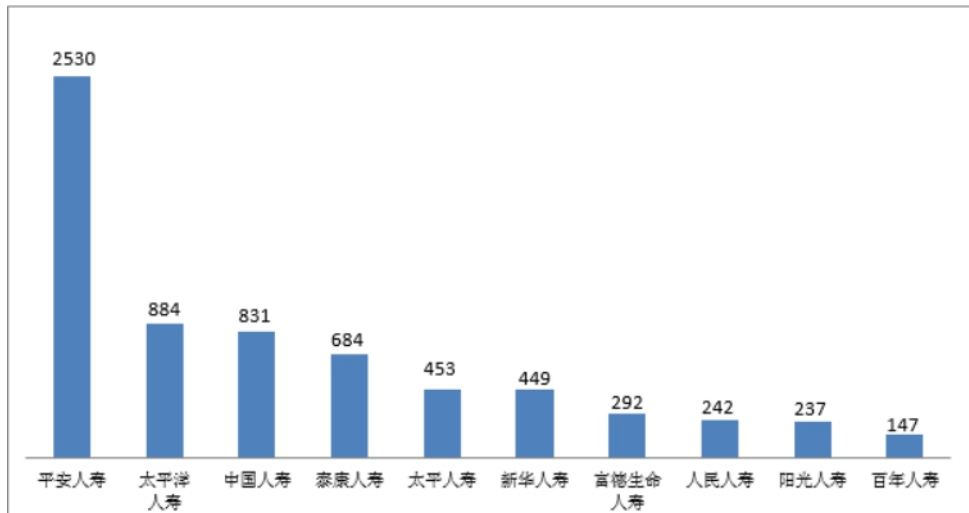
人身保险公司退保纠纷投诉量居前 10 位的为：平安人寿 1212 件，占平安人寿投诉总量的 29.61%；太平洋人寿 568 件，占比 28.85%；中国人寿 475 件，占比 27.14%；泰康人寿 448 件，占比 26.59%；新华人寿 417 件，占比 30.71%；太平人寿 344 件，占比 32.58%；富德生命人寿 259 件，占比 30.58%；阳光人寿 176 件，占比 34.99%；人民人寿 149 件，占比 23.54%；百年人寿 93 件，占比 27.68%。



图十三 退保纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

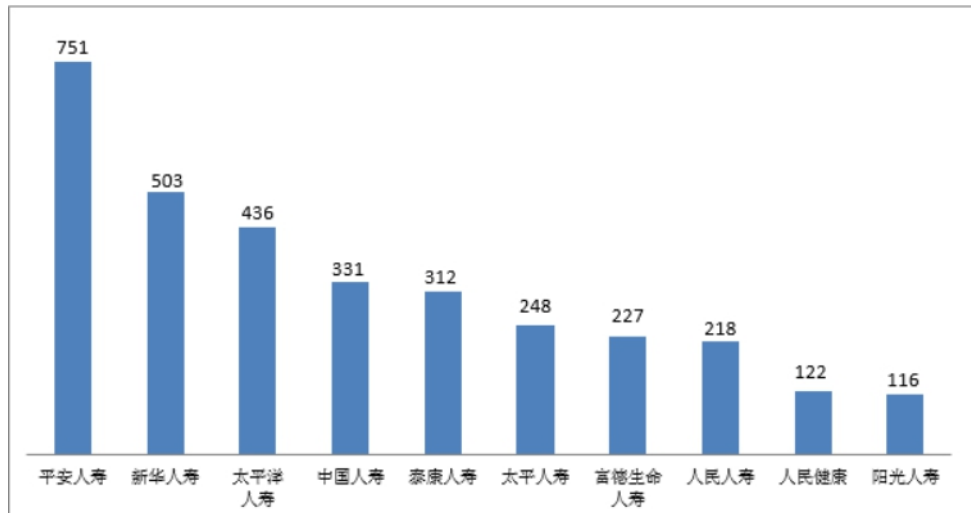
（二）投诉涉及的主要险种。在涉及人身保险公司投诉中，普通人寿保险纠纷 8101 件，占人身保险公司投诉总量的 43.78%；疾病保险纠纷 4182 件，占比 22.60%。

1. 平安人寿的普通人寿保险纠纷投诉量位列人身保险公司第一。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 2530 件，占平安人寿投诉总量的 61.81%；太平洋人寿 884 件，占比 44.90%；中国人寿 831 件，占比 47.49%；泰康人寿 684 件，占比 40.59%；太平人寿 453 件，占比 42.90%；新华人寿 449 件，占比 33.06%；富德生命人寿 292 件，占比 34.47%；人民人寿 242 件，占比 38.23%；阳光人寿 237 件，占比 47.12%；百年人寿 147 件，占比 43.75%。



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、新华人寿的疾病保险纠纷投诉量位列人身保险公司前两位。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 751 件,占平安人寿投诉总量的 18.35%;新华人寿 503 件,占比 37.04%;太平洋人寿 436 件,占比 22.14%;中国人寿 331 件,占比 18.91%;泰康人寿 312 件,占比 18.52%;太平人寿 248 件,占比 23.48%;富德生命人寿 227 件,占比 26.80%;人民人寿 218 件,占比 34.44%;人民健康 122 件,占比 31.61%;阳光人寿 116 件,占比 23.06%。



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）

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，维护好消费者的合法权益。各银保监局要进一步提高政治站位，压紧压实机构投诉处理主体责任，督促机构积极化解矛盾，切实维护消费者的合法权益。

- 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

2022 年 9 月 26 日

附件信息：2022 年第二季度保险消费投诉情况通报附件 1-4

文章来源：中国银行保险监督管理委员会网站