

# 中国银保监会消费者权益保护局

## 关于 2020 年第三季度保险消费投诉情况的通报

银保监消保发〔2020〕12 号

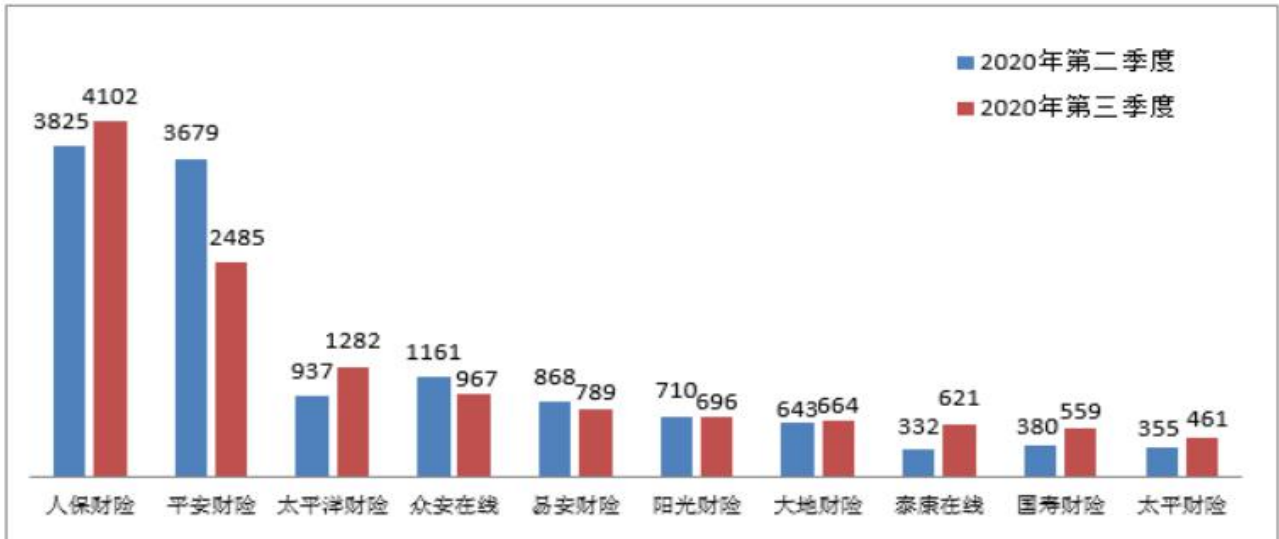
各银保监局、保险公司：

现将 2020 年第三季度保险消费投诉情况通报如下：

### 一、保险消费投诉环比增长近 9%

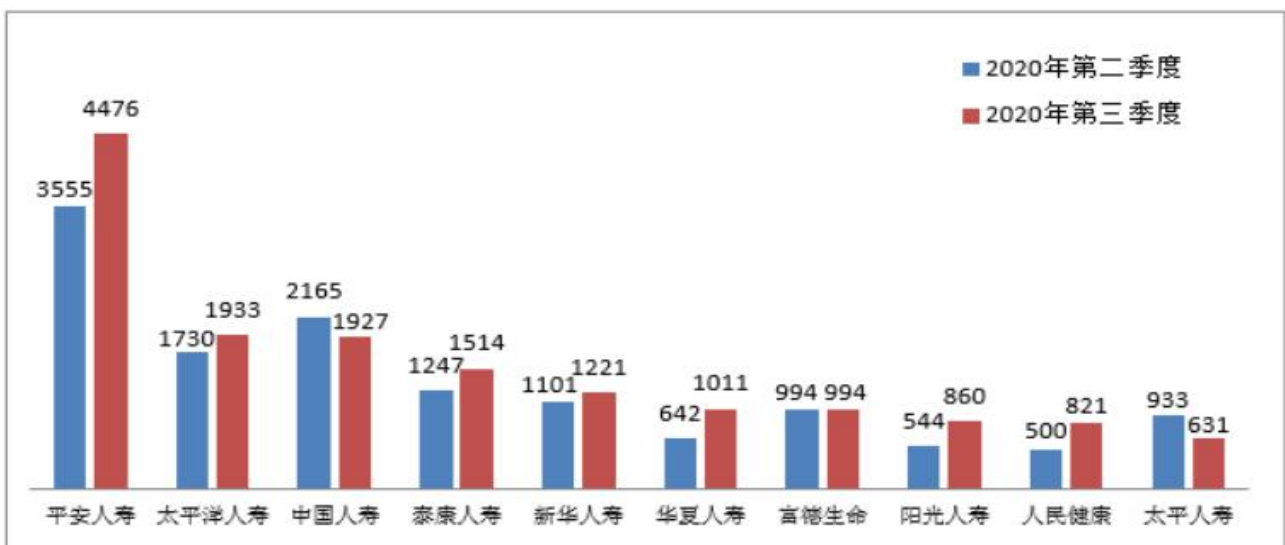
2020 年第三季度，中国银保监会及其派出机构共接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉 36754 件，环比增长 8.96%。其中涉及财产保险公司 16895 件，环比增长 4.29%，占投诉总量的 45.97%；人身保险公司 19859 件，环比增长 13.27%，占投诉总量的 54.03%。

（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 4102 件，环比增长 7.24%；平安财险 2485 件，环比下降 32.45%；太平洋财险 1282 件，环比增长 36.82%；众安在线 967 件，环比下降 16.71%；易安财险 789 件，环比下降 9.10%；阳光财险 696 件，环比下降 1.97%；大地财险 664 件，环比增长 3.27%；泰康在线 621 件，环比增长 87.05%；国寿财险 559 件，环比增长 47.11%；太平财险 461 件，环比增长 29.86%。



图一 投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

（二）平安人寿、太平洋人寿、中国人寿的投诉量位列人身保险公司前三名。人身保险公司投诉量居前 10 位的为：平安人寿 4476 件，环比增长 25.91%；太平洋人寿 1933 件，环比增长 11.73%；中国人寿 1927 件，环比下降 10.99%；泰康人寿 1514 件，环比增长 21.41%；新华人寿 1221 件，环比增长 10.90%；华夏人寿 1011 件，环比增长 57.48%；富德生命 994 件，与第二季度相同；阳光人寿 860 件，环比增长 58.09%；人民健康 821 件，环比增长 64.20%；太平人寿 631 件，环比下降 32.37%。

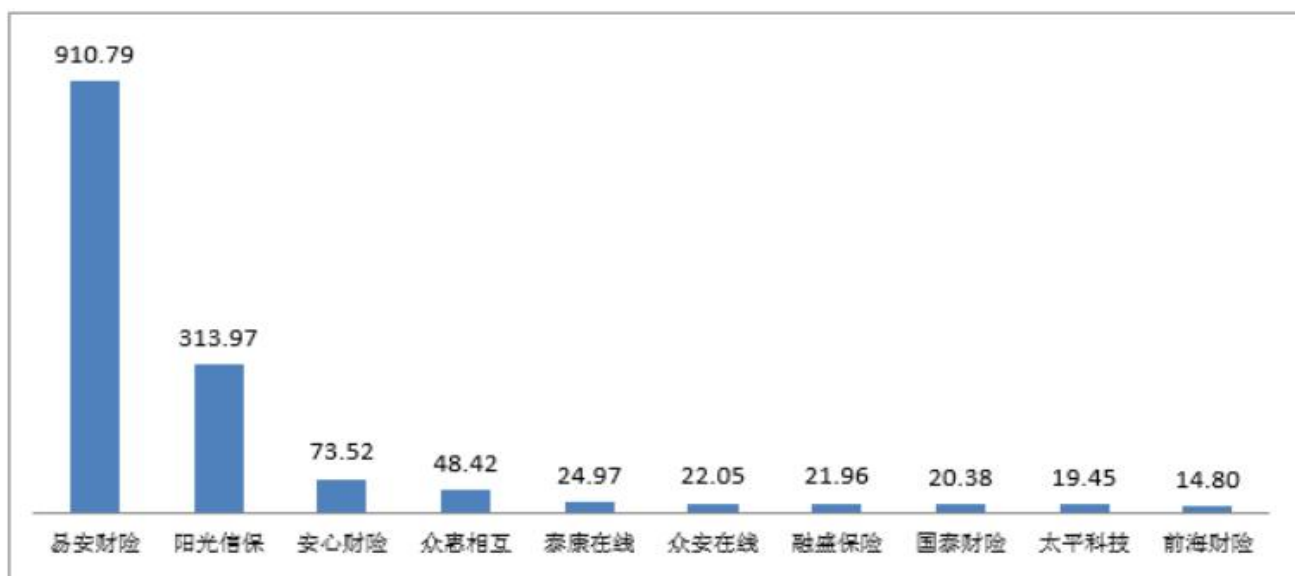


图二 投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

## 二、投诉与业务量对比情况

### （一）财产保险公司。

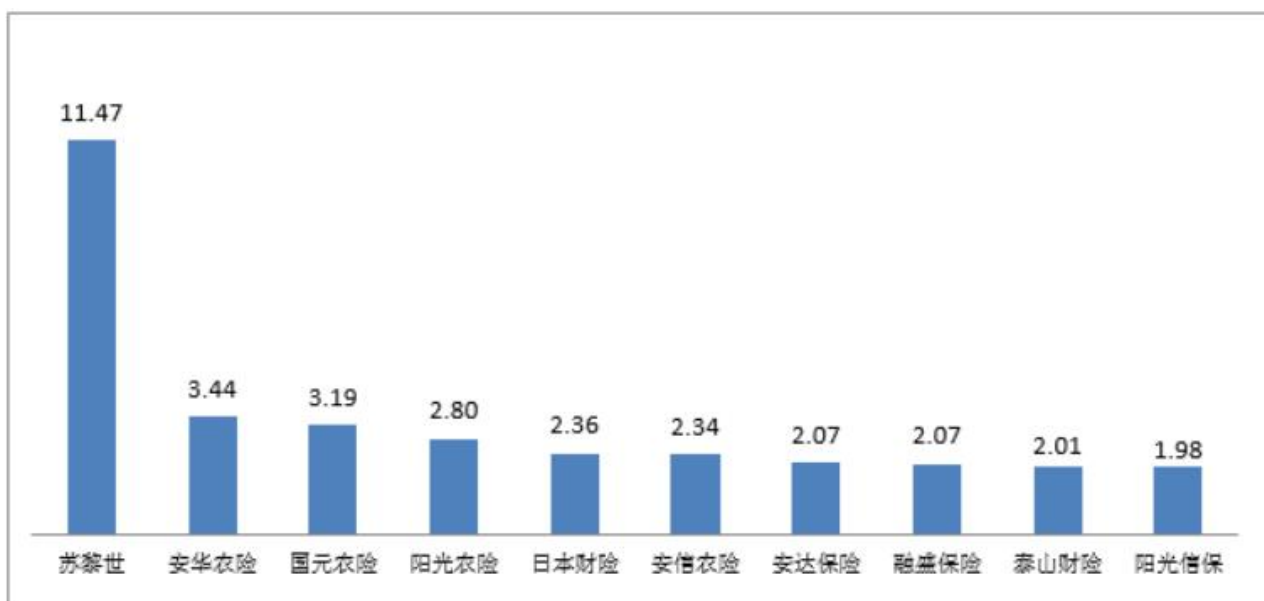
1. 易安财险、阳光信保、安心财险的亿元保费投诉量位居财产保险公司前列。2020 年第三季度，财产保险公司亿元保费投诉量中位数为 6.22 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：易安财险 910.79 件/亿元；阳光信保 313.97 件/亿元；安心财险 73.52 件/亿元；众惠相互 48.42 件/亿元；泰康在线 24.97 件/亿元；众安在线 22.05 件/亿元；融盛保险 21.96 件/亿元；国泰财险 20.38 件/亿元；太平科技 19.45 件/亿元；前海财险 14.80 件/亿元。



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. 苏黎世、安华农险、国元农险的万张保单投诉量位居财产保险公司前列。2020 年第三季度，财产保险公司万张保单投诉量中位数为 0.50 件/万张。其中，万张保单投诉量居前 10 位的为：苏黎世 11.47

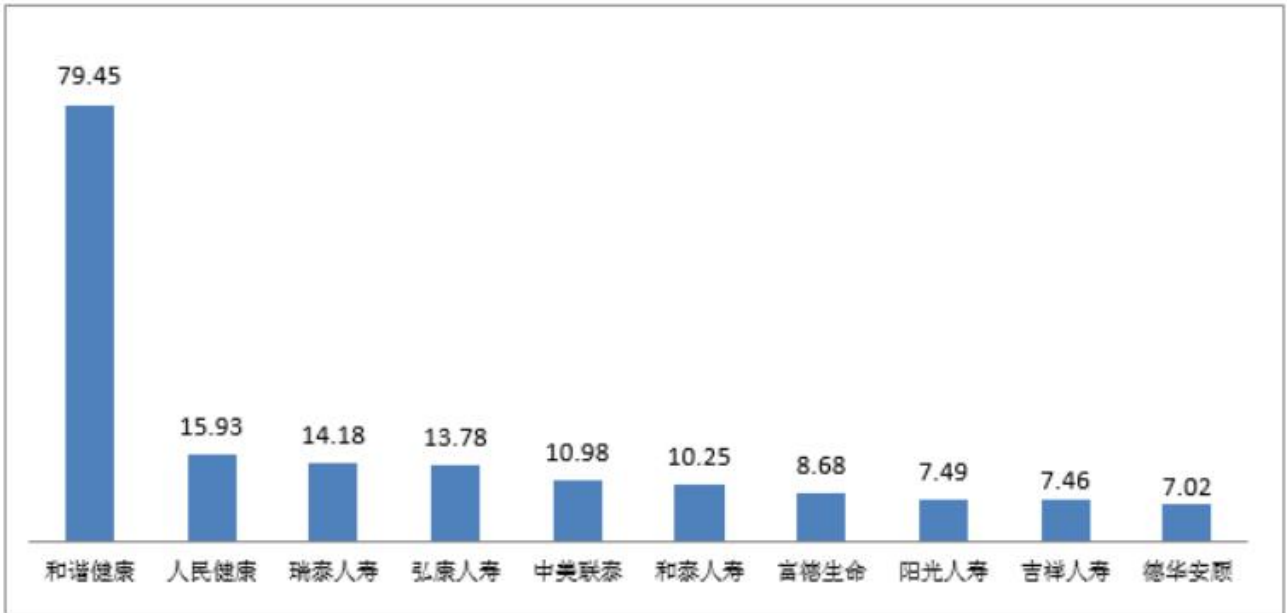
件/万张；安华农险 3.44 件/万张；国元农险 3.19 件/万张；阳光农险 2.80 件/万张；日本财险 2.36 件/万张；安信农险 2.34 件/万张；安达保险 2.07 件/万张；融盛保险 2.07 件/万张；泰山财险 2.01 件/万张；阳光信保 1.98 件/万张。



图四 万张保单投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件/万张）

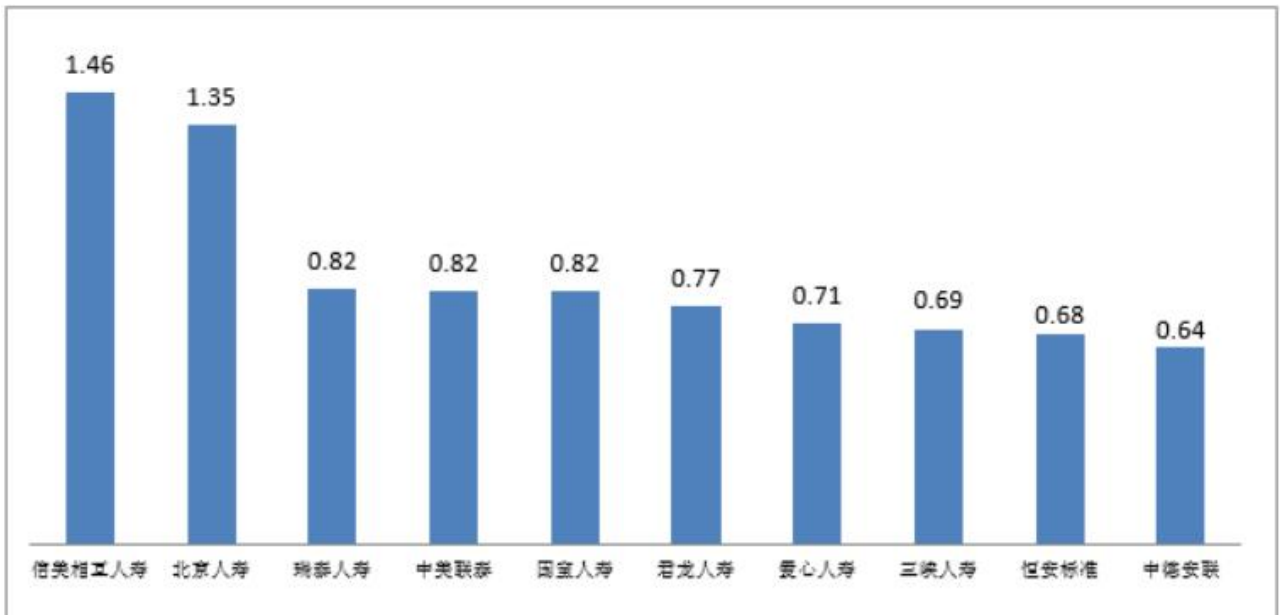
## （二）人身保险公司。

1. 和谐健康、人民健康、瑞泰人寿的亿元保费投诉量位居人身保险公司前列。2020 年第三季度，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 2.29 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：和谐健康 79.45 件/亿元；人民健康 15.93 件/亿元；瑞泰人寿 14.18 件/亿元；弘康人寿 13.78 件/亿元；中美联泰 10.98 件/亿元；和泰人寿 10.25 件/亿元；富德生命 8.68 件/亿元；阳光人寿 7.49 件/亿元；吉祥人寿 7.46 件/亿元；德华安顾 7.02 件/亿元。



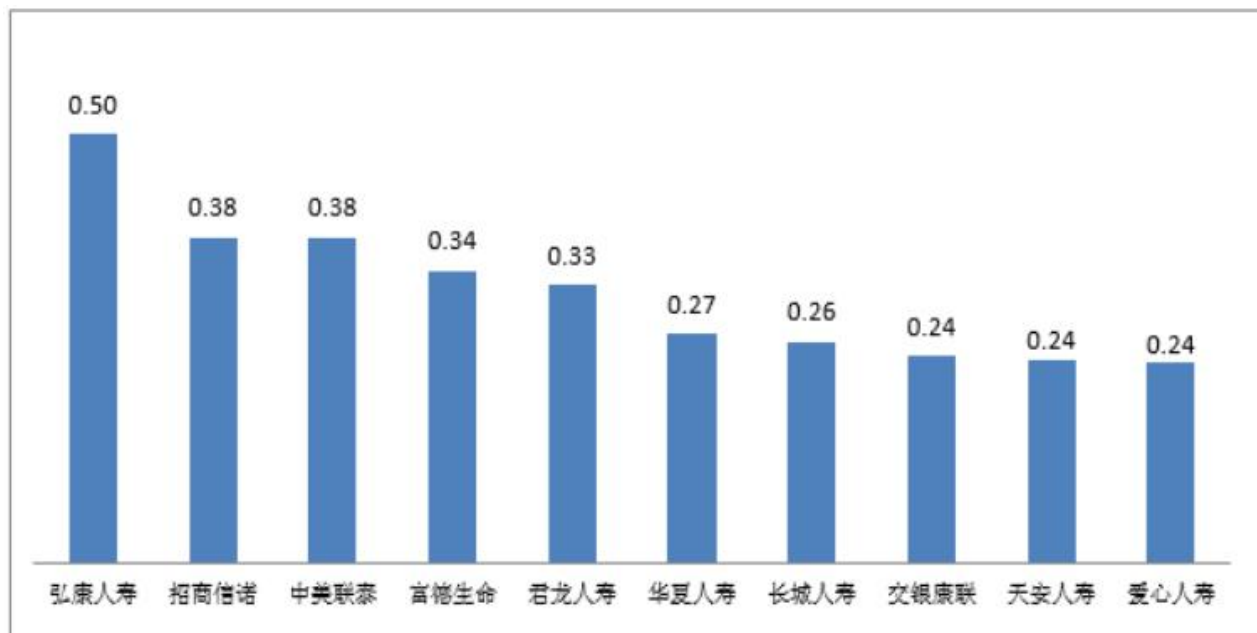
图五 亿元保费投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/亿元）

2. 信美相互人寿、北京人寿、瑞泰人寿的万张保单投诉量位居人身保险公司前列。2020 年第三季度，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：信美相互人寿 1.46 件/万张；北京人寿 1.35 件/万张；瑞泰人寿 0.82 件/万张；中美联泰 0.82 件/万张；国宝人寿 0.82 件/万张；君龙人寿 0.77 件/万张；爱心人寿 0.71 件/万张；三峡人寿 0.69 件/万张；恒安标准 0.68 件/万张；中德安联 0.64 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、招商信诺、中美联泰的万人次投诉量位居人身保险公司前列。2020 年第三季度，人身保险公司万人次投诉量中位数为 0.09 件/万人次。其中，万人次投诉量居前 10 位的为：弘康人寿 0.50 件/万人次；招商信诺 0.38 件/万人次；中美联泰 0.38 件/万人次；富德生命 0.34 件/万人次；君龙人寿 0.33 件/万人次；华夏人寿 0.27 件/万人次；长城人寿 0.26 件/万人次；交银康联 0.24 件/万人次；天安人寿 0.24 件/万人次；爱心人寿 0.24 件/万人次。

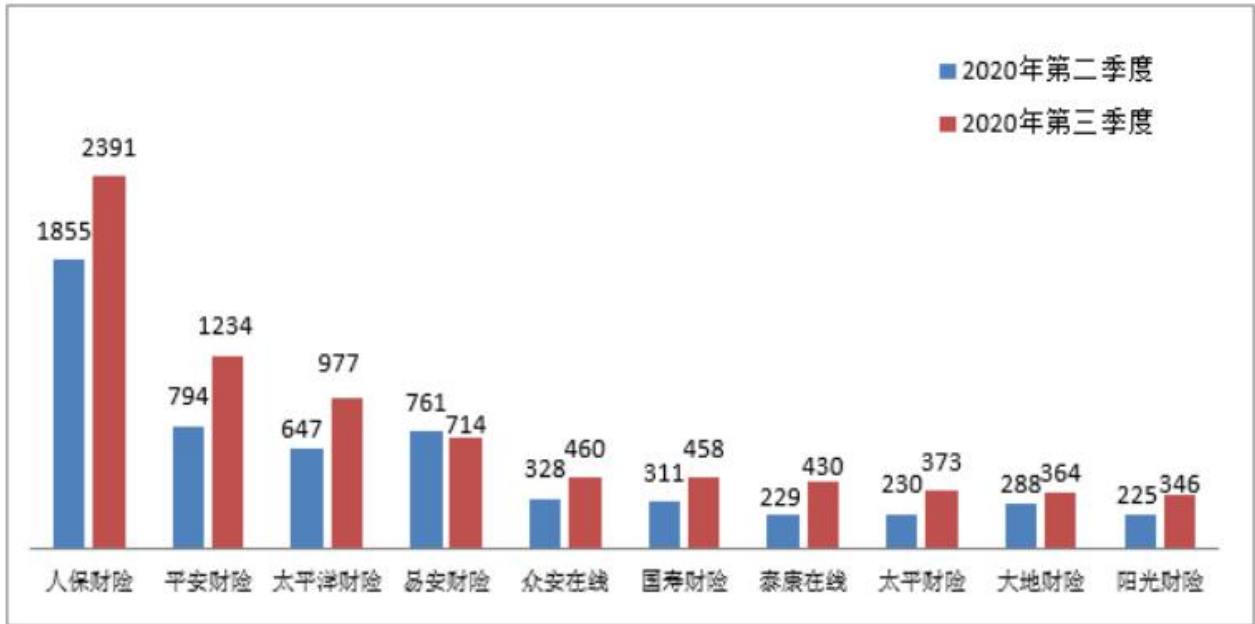


图七 万人次投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/万人次）

### 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 11227 件，占财产保险公司投诉总量的 66.45%；销售纠纷 2606 件，占比 15.42%。

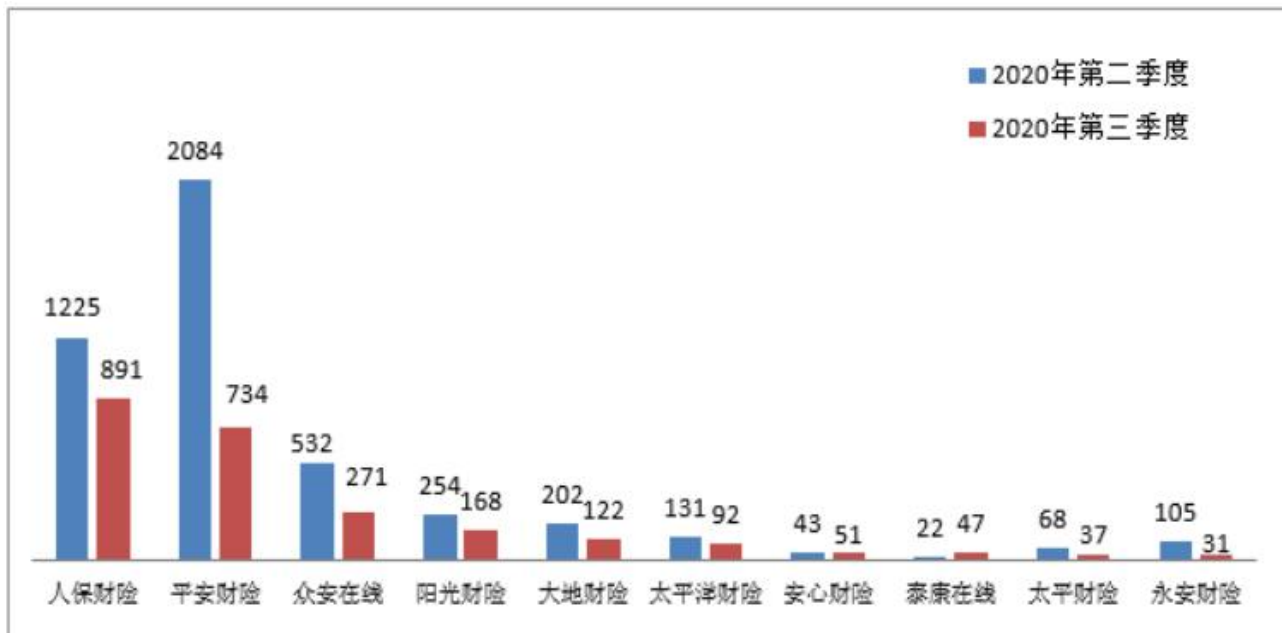
1. 人保财险、平安财险、太平洋财险的理赔纠纷投诉量在财产保险公司中最为突出。财产保险公司理赔纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 2391 件，环比增长 28.89%；平安财险 1234 件，环比增长 55.42%；太平洋财险 977 件，环比增长 51.00%；易安财险 714 件，环比下降 6.18%；众安在线 460 件，环比增长 40.24%；国寿财险 458 件，环比增长 47.27%；泰康在线 430 件，环比增长 87.77%；太平财险 373 件，环比增长 62.17%；大地财险 364 件，环比增长 26.39%；阳光财险 346 件，环比增长 53.78%。



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、众安在线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 891 件，环比下降 27.27%；平安财险 734 件，环比下降 64.78%；众安在线 271 件，环比下降 49.06%；阳光财险 168 件，环比下降 33.86%；大地财险 122 件，环比下降 39.60%；太平洋财险 92 件，环比下降 29.77%；安心财险 51 件，环比增长 18.60%；泰康在线 47 件，环比增长 113.64%；太平财险 37 件，环比下降 45.59%；永安财险 31 件，环比下降 70.48%。

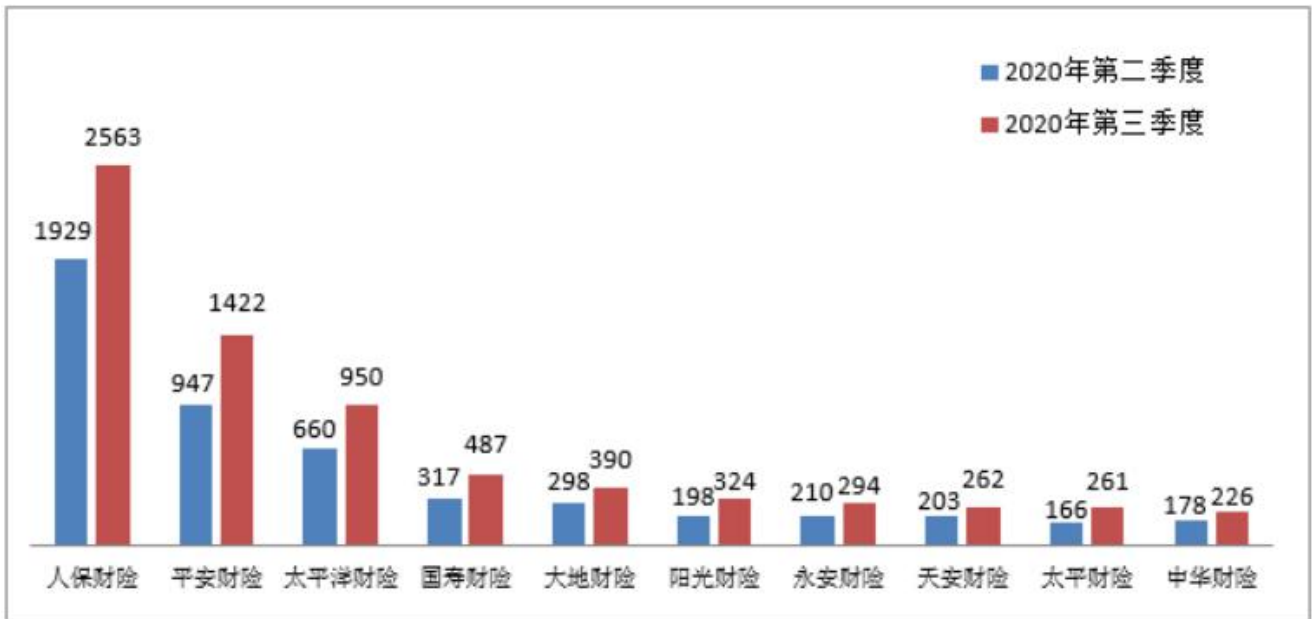




图九 销售纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

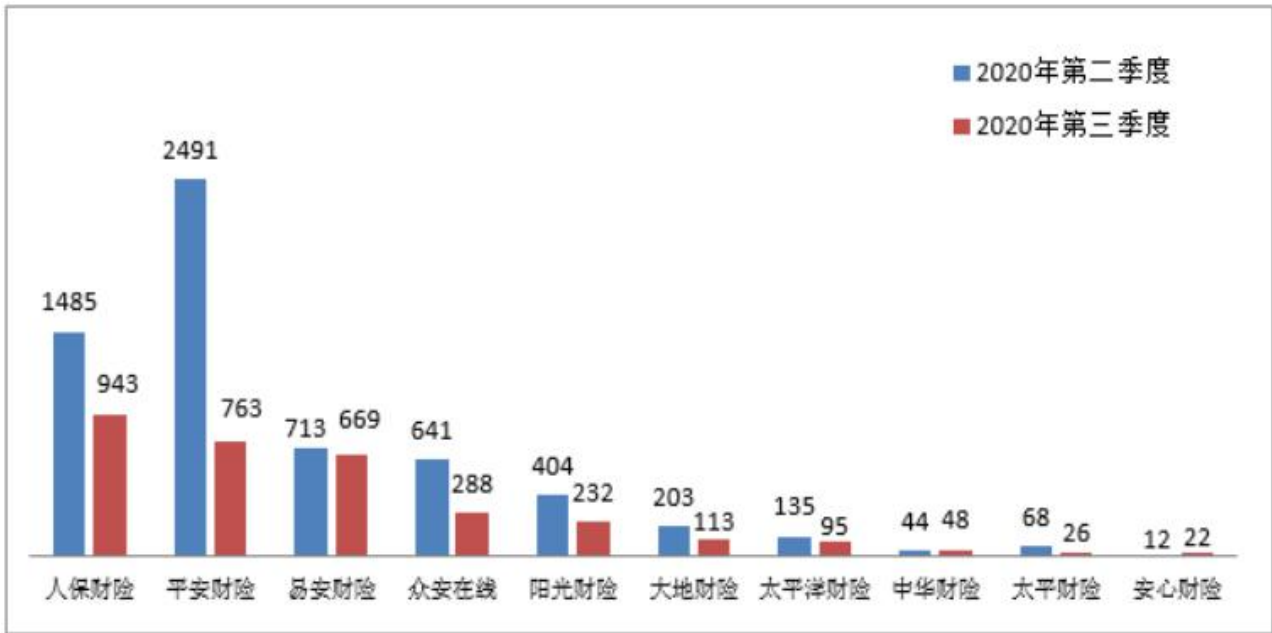
（二）投诉涉及的主要险种。在涉及财产保险公司投诉中，机动车辆保险纠纷 9090 件，占财产保险公司投诉总量的 53.80%；保证保险纠纷 3289 件，占比 19.47%。

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最为突出。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 2563 件，环比增长 32.87%；平安财险 1422 件，环比增长 50.16%；太平洋财险 950 件，环比增长 43.94%；国寿财险 487 件，环比增长 53.63%；大地财险 390 件，环比增长 30.87%；阳光财险 324 件，环比增长 63.64%；永安财险 294 件，环比增长 40.00%；天安财险 262 件，环比增长 29.06%；太平财险 261 件，环比增长 57.23%；中华财险 226 件，环比增长 26.97%。



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最为突出。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 943 件，环比下降 36.50%；平安财险 763 件，环比下降 69.37%；易安财险 669 件，环比下降 6.17%；众安在线 288 件，环比下降 55.07%；阳光财险 232 件，环比下降 42.57%；大地财险 113 件，环比下降 44.33%；太平洋财险 95 件，环比下降 29.63%；中华财险 48 件，环比增长 9.09%；太平财险 26 件，环比下降 61.76%；安心财险 22 件，环比增长 83.33%。

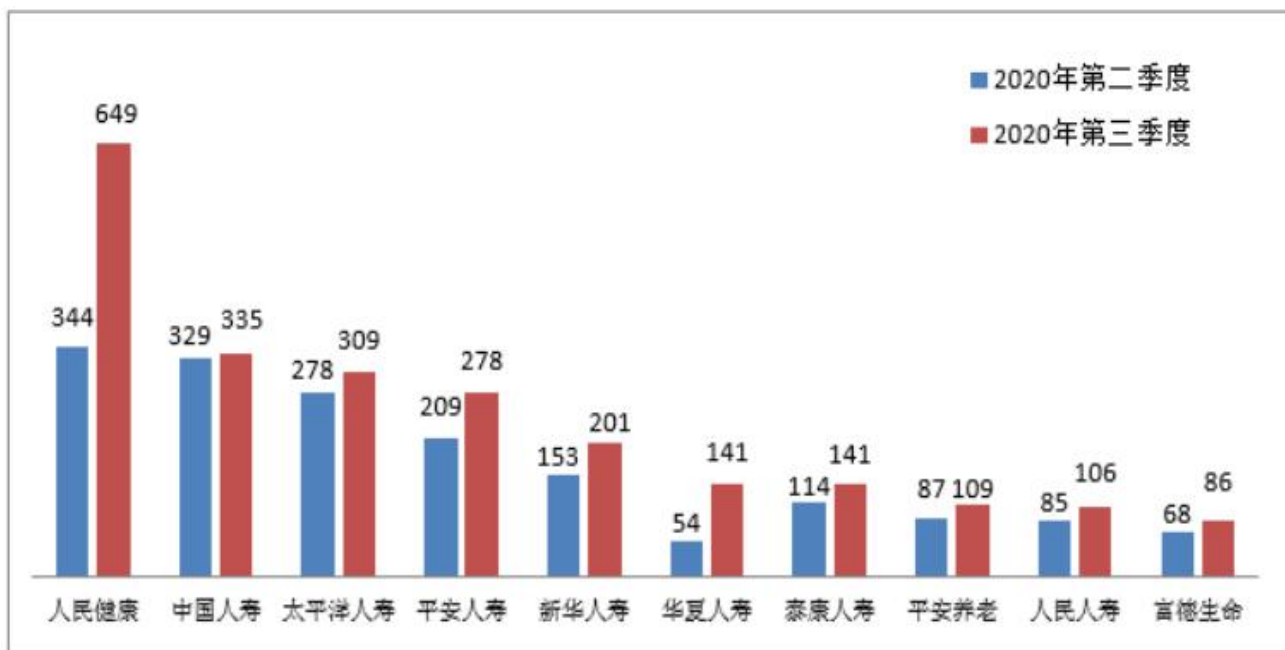


图十一 保证保险纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

#### 四、投诉人身保险公司的主要事项

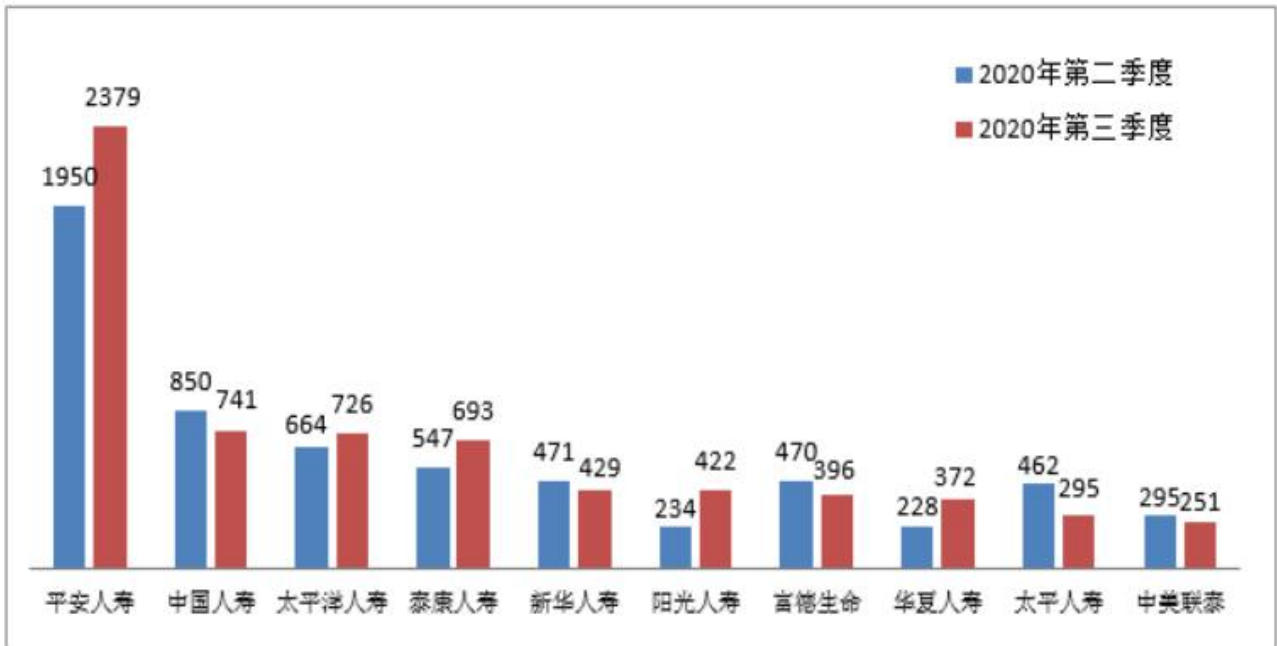
（一）投诉涉及的主要事由。在涉及人身保险公司投诉中，理赔纠纷 3052 件，占人身保险公司投诉总量的 15.37%；销售纠纷 8166 件，占比 41.12%。

1. 人民健康、中国人寿、太平洋人寿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 649 件，环比增长 88.66%；中国人寿 335 件，环比增长 1.82%；太平洋人寿 309 件，环比增长 11.15%；平安人寿 278 件，环比增长 33.01%；新华人寿 201 件，环比增长 31.37%；华夏人寿 141 件，环比增长 161.11%；泰康人寿 141 件，环比增长 23.68%；平安养老 109 件，环比增长 25.29%；人民人寿 106 件，环比增长 24.71%；富德生命 86 件，环比增长 26.47%。



图十二 理赔纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

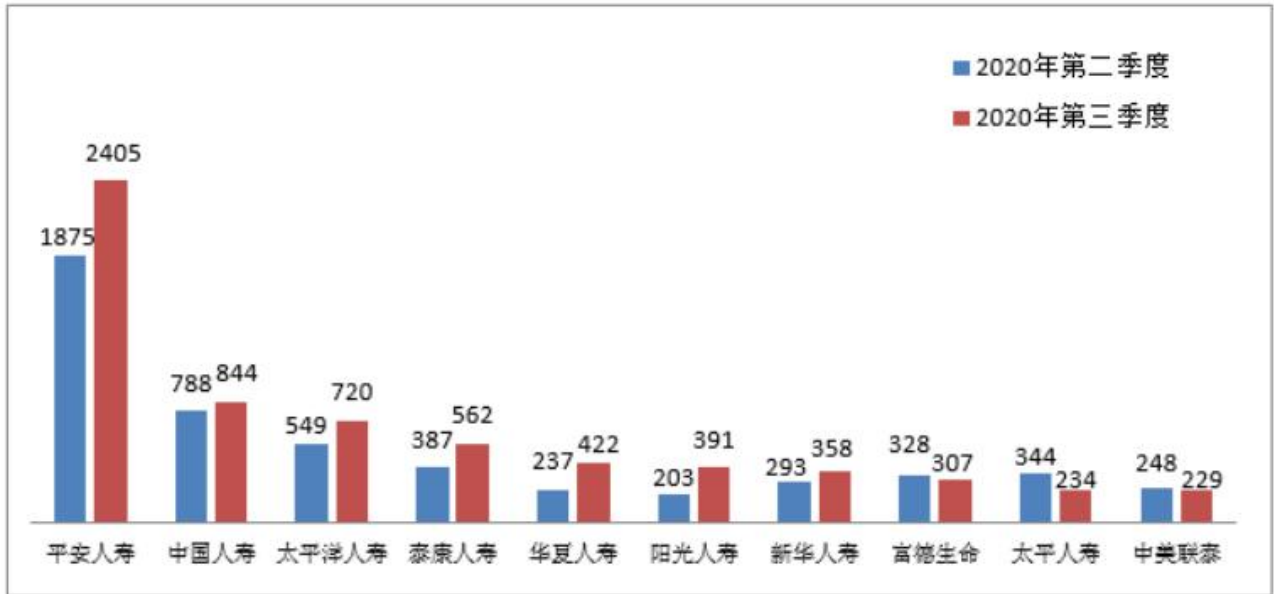
2. 平安人寿、中国人寿、太平洋人寿的销售纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。人身保险公司销售纠纷投诉量居前 10 位的为：平安人寿 2379 件，环比增长 22.00%；中国人寿 741 件，环比下降 12.82%；太平洋人寿 726 件，环比增长 9.34%；泰康人寿 693 件，环比增长 26.69%；新华人寿 429 件，环比下降 8.92%；阳光人寿 422 件，环比增长 80.34%；富德生命 396 件，环比下降 15.74%；华夏人寿 372 件，环比增长 63.16%；太平人寿 295 件，环比下降 36.15%；中美联泰 251 件，环比下降 14.92%。



图十三 销售纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

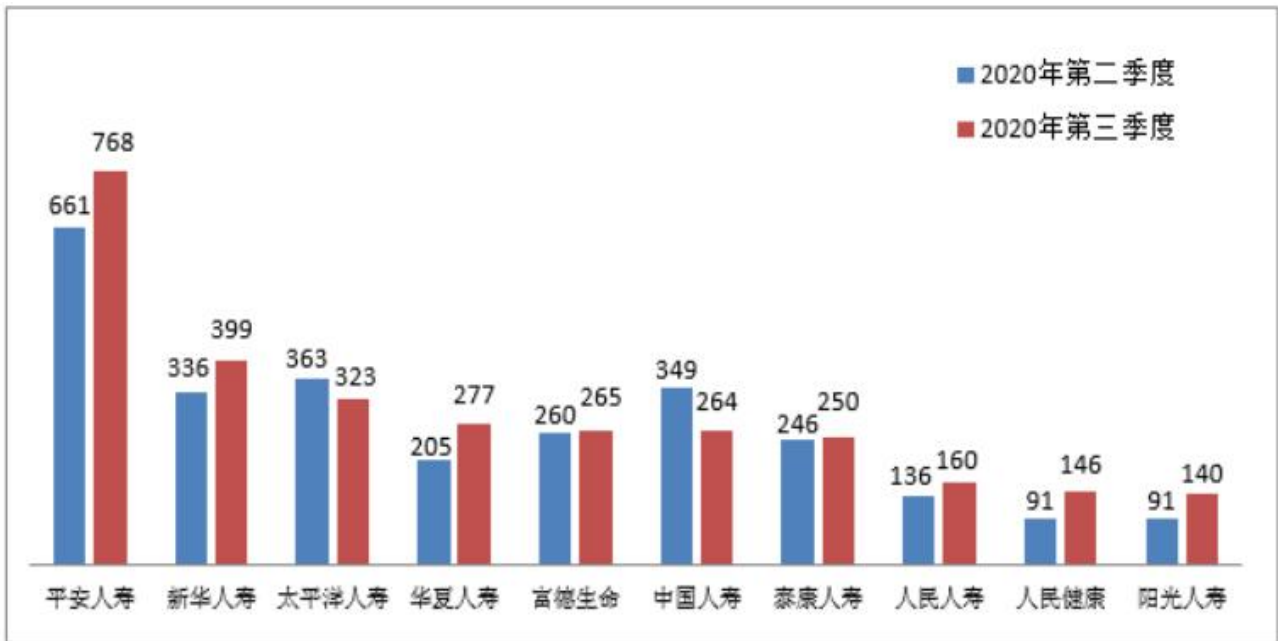
（二）投诉涉及的主要险种。在涉及人身保险公司投诉中，普通人寿保险纠纷 7881 件，占人身保险公司投诉总量的 39.68%；疾病保险纠纷 4163 件，占比 20.96%。

1. 平安人寿、中国人寿、太平洋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 2405 件，环比增长 28.27%；中国人寿 844 件，环比增长 7.11%；太平洋人寿 720 件，环比增长 31.15%；泰康人寿 562 件，环比增长 45.22%；华夏人寿 422 件，环比增长 78.06%；阳光人寿 391 件，环比增长 92.61%；新华人寿 358 件，环比增长 22.18%；富德生命 307 件，环比下降 6.40%；太平人寿 234 件，环比下降 31.98%；中美联泰 229 件，环比下降 7.66%。



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、太平洋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 768 件，环比增长 16.19%；新华人寿 399 件，环比增长 18.75%；太平洋人寿 323 件，环比下降 11.02%；华夏人寿 277 件，环比增长 35.12%；富德生命 265 件，环比增长 1.92%；中国人寿 264 件，环比下降 24.36%；泰康人寿 250 件，环比增长 1.63%；人民人寿 160 件，环比增长 17.65%；人民健康 146 件，环比增长 60.44%；阳光人寿 140 件，环比增长 53.85%。



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

2020 年 11 月 30 日

附：中国银保监会消费者权益保护局发布《关于 2020 年第三季度保险消费投诉情况的通报》

附件信息：

[2020 年第三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