

泰康在线财产保险股份有限公司

2022 年保险消费投诉及处理情况

1、年度投诉数量：

2022 年全年泰康在线累计保险保单件数超过 34.97 亿张，自收自办投诉量 4.71 万件；根据银保监会投诉通报口径，泰康在线累计收到监管转办投诉量 853 件；亿元保费投诉量 8.52 件/亿元；万张保单投诉量 0.002 件/万张，全年无重大消费投诉

2、投诉业务类别：

从产品险种情况看，疫情类保险与短期健康保险的投诉占有所有投诉的六成以上，分别占比为 8.40%与 58.78%；从问题类型情况看，集中表现在退保争议，退保投诉占有所有投诉的 53.72%。

3、投诉地区分布

从地区分布情况看，前十地区的投诉占有所有投诉的四成以上，分别为湖北 6.9%，广东 5.8%，山东 4.4%，四川 3.8%，北京 3.8%，江苏 3.6%，河南 3.6%，河北 3.2%，湖南 2.8%，上海 2.6%。