

# 中国银保监会消费者权益保护局关于 2020 年第二季度保险

## 消费投诉情况的通报

银保监消保发〔2020〕9 号

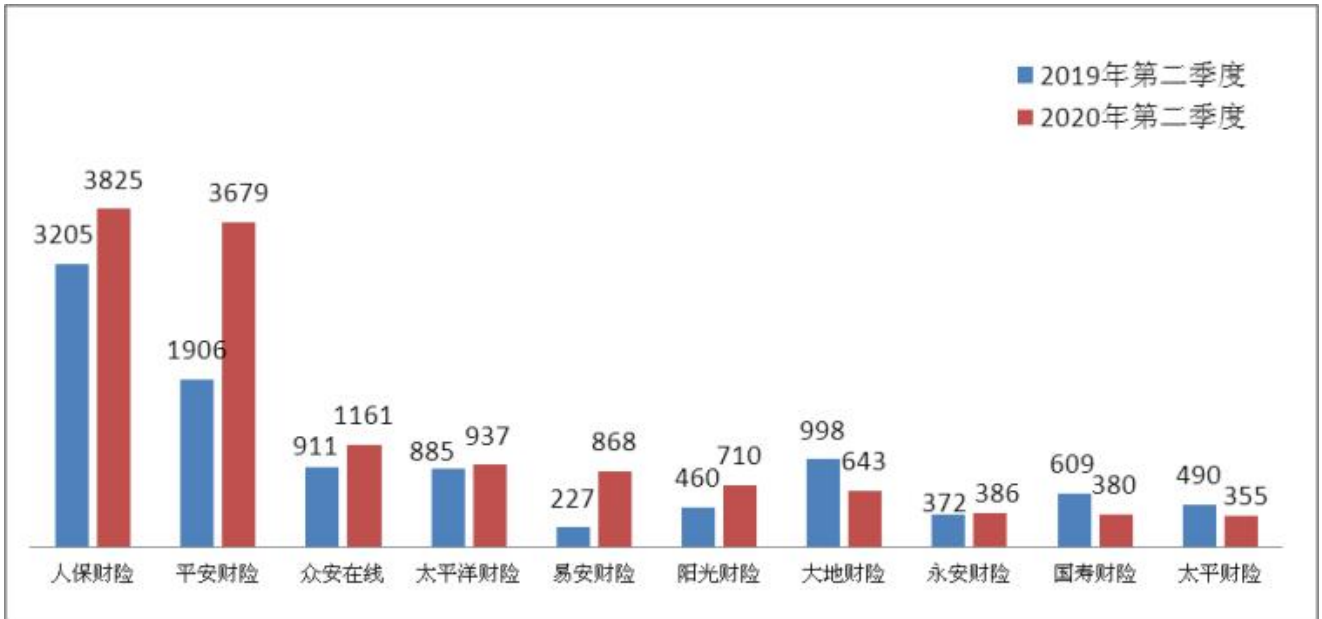
各银保监局、保险公司：

现将 2020 年第二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近 27%

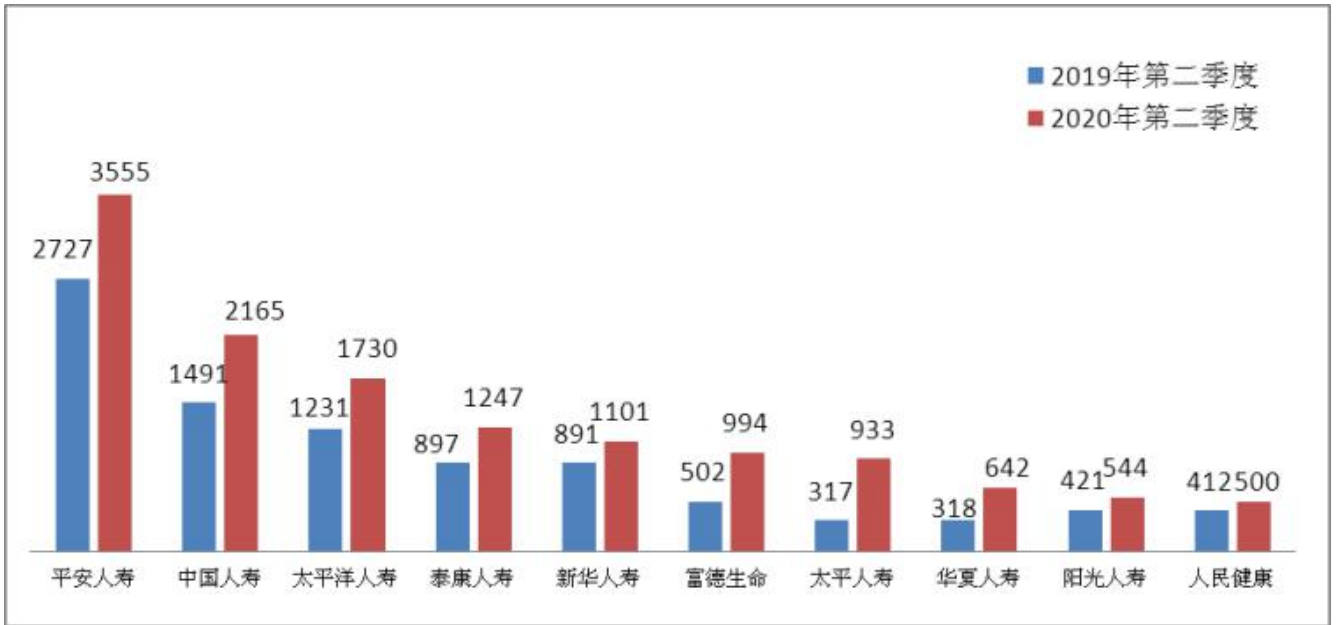
2020 年第二季度，中国银保监会及其派出机构共接收涉及保险公司的保险消费投诉 33732 件，同比增长 26.86%。其中涉及财产保险公司 16200 件，同比增长 11.08%，占投诉总量的 48.03%；人身保险公司 17532 件，同比增长 46.03%，占投诉总量的 51.97%。

（一）人保财险、平安财险、众安在线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 3825 件，同比增长 19.34%；平安财险 3679 件，同比增长 93.02%；众安在线 1161 件，同比增长 27.44%；太平洋财险 937 件，同比增长 5.88%；易安财险 868 件，同比增长 282.38%；阳光财险 710 件，同比增长 54.35%；大地财险 643 件，同比下降 35.57%；永安财险 386 件，同比增长 3.76%；国寿财险 380 件，同比下降 37.60%；太平财险 355 件，同比下降 27.55%。



图一 投诉量前10位的财产保险公司（单位：件）

（二）平安人寿、中国人寿、太平洋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3555件，同比增长30.36%；中国人寿2165件，同比增长45.20%；太平洋人寿1730件，同比增长40.54%；泰康人寿1247件，同比增长39.02%；新华人寿1101件，同比增长23.57%；富德生命994件，同比增长98.01%；太平人寿933件，同比增长194.32%；华夏人寿642件，同比增长101.89%；阳光人寿544件，同比增长29.22%；人民健康500件，同比增长21.36%。

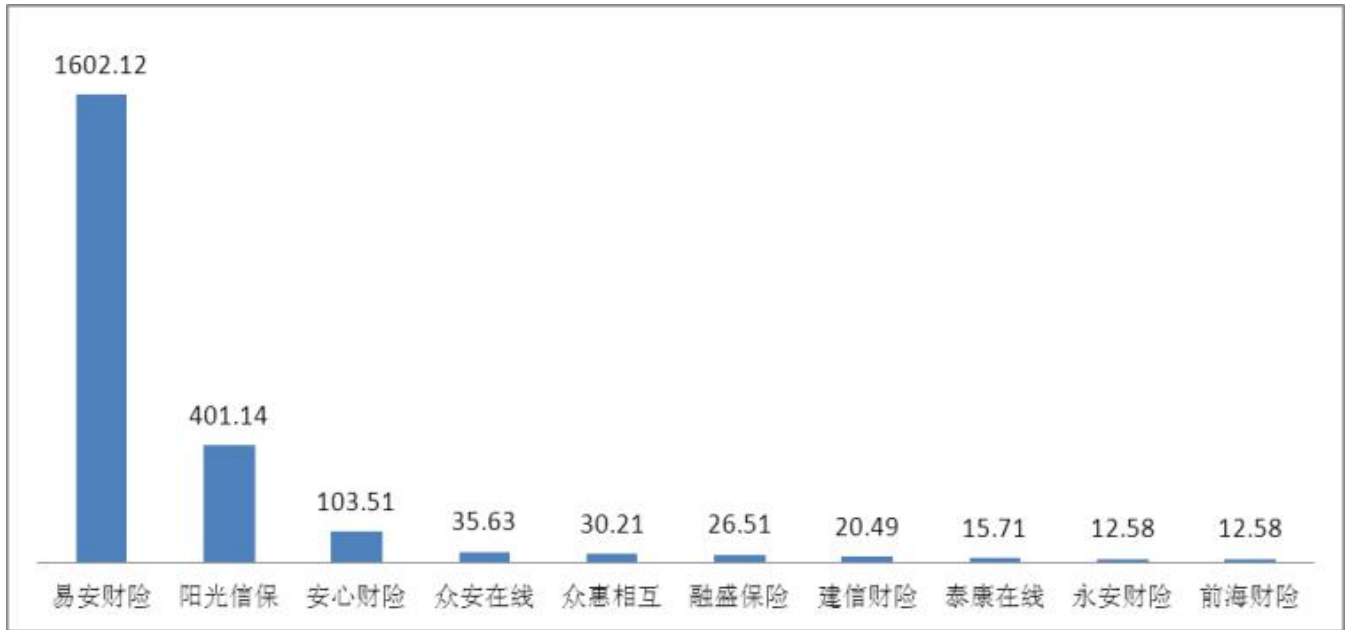


图二 投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

## 二、投诉与业务量对比情况

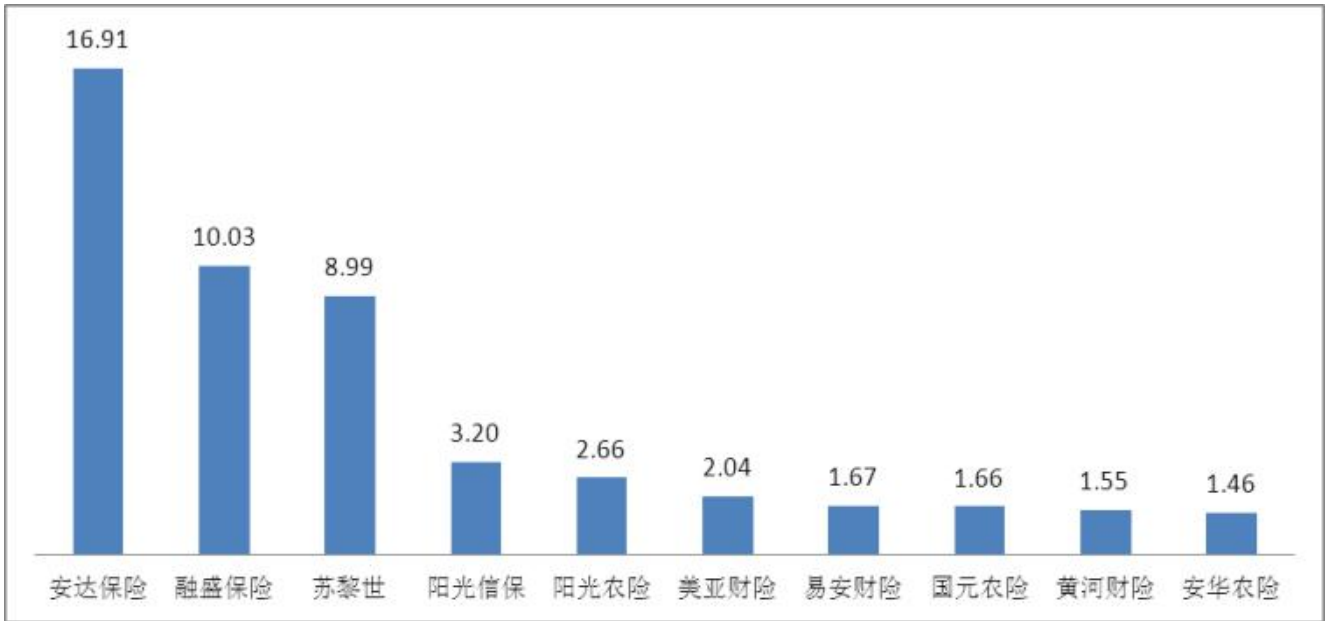
### （一）财产保险公司。

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 年第二季度，财产保险公司亿元保费投诉量中位数为 4.50 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：易安财险 1602.12 件/亿元；阳光信保 401.14 件/亿元；安心财险 103.51 件/亿元；众安在线 35.63 件/亿元；众惠相互 30.21 件/亿元；融盛保险 26.51 件/亿元；建信财险 20.49 件/亿元；泰康在线 15.71 件/亿元；永安财险 12.58 件/亿元；前海财险 12.58 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. 安达保险、融盛保险、苏黎世的万张保单投诉量位居财产保险公司前列。2020 年第二季度，财产保险公司万张保单投诉量中位数为 0.43 件/万张。其中，万张保单投诉量居前 10 位的为：安达保险 16.91 件/万张；融盛保险 10.03 件/万张；苏黎世 8.99 件/万张；阳光信保 3.20 件/万张；阳光农险 2.66 件/万张；美亚财险 2.04 件/万张；易安财险 1.67 件/万张；国元农险 1.66 件/万张；黄河财险 1.55 件/万张；安华农险 1.46 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）

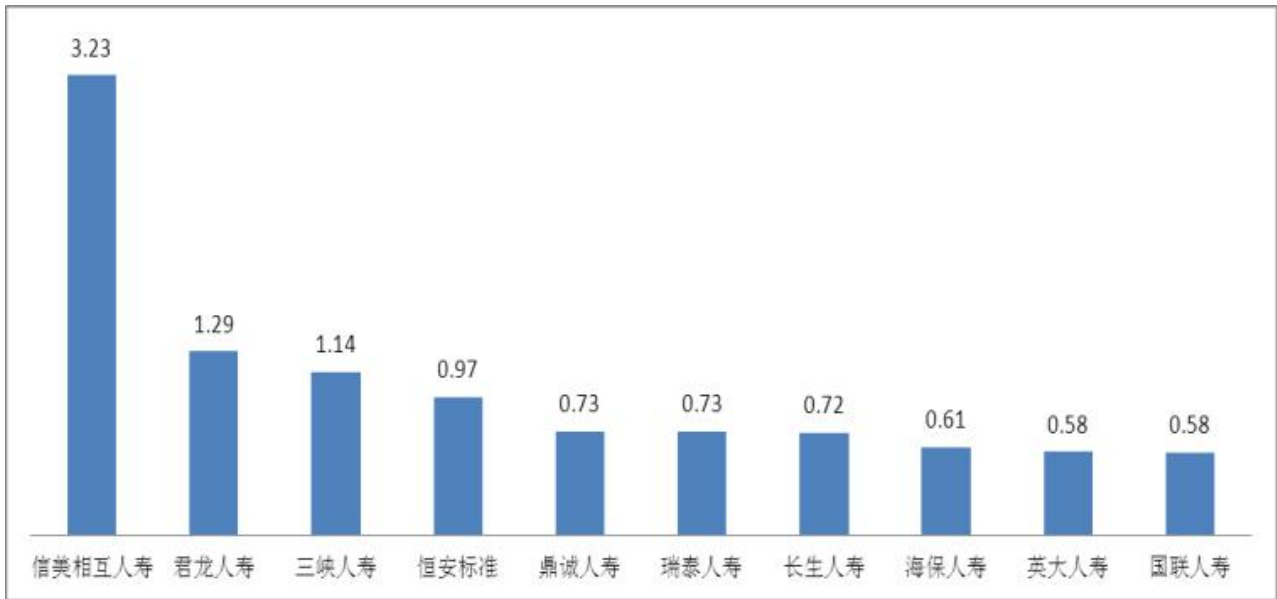
## （二）人身保险公司。

1. 和谐健康、瑞泰人寿、大家养老的亿元保费投诉量位居人身保险公司前列。2020 年第二季度，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 2.39 件/亿元。其中，亿元保费投诉量居前 10 位的为：和谐健康 28.13 件/亿元；瑞泰人寿 14.14 件/亿元；大家养老 13.70 件/亿元；中美联泰 11.45 件/亿元；德华安顾 10.24 件/亿元；富德生命 8.68 件/亿元；鼎诚人寿 7.75 件/亿元；君龙人寿 6.99 件/亿元；光大永明 6.18 件/亿元；复星联合健康 6.07 件/亿元。



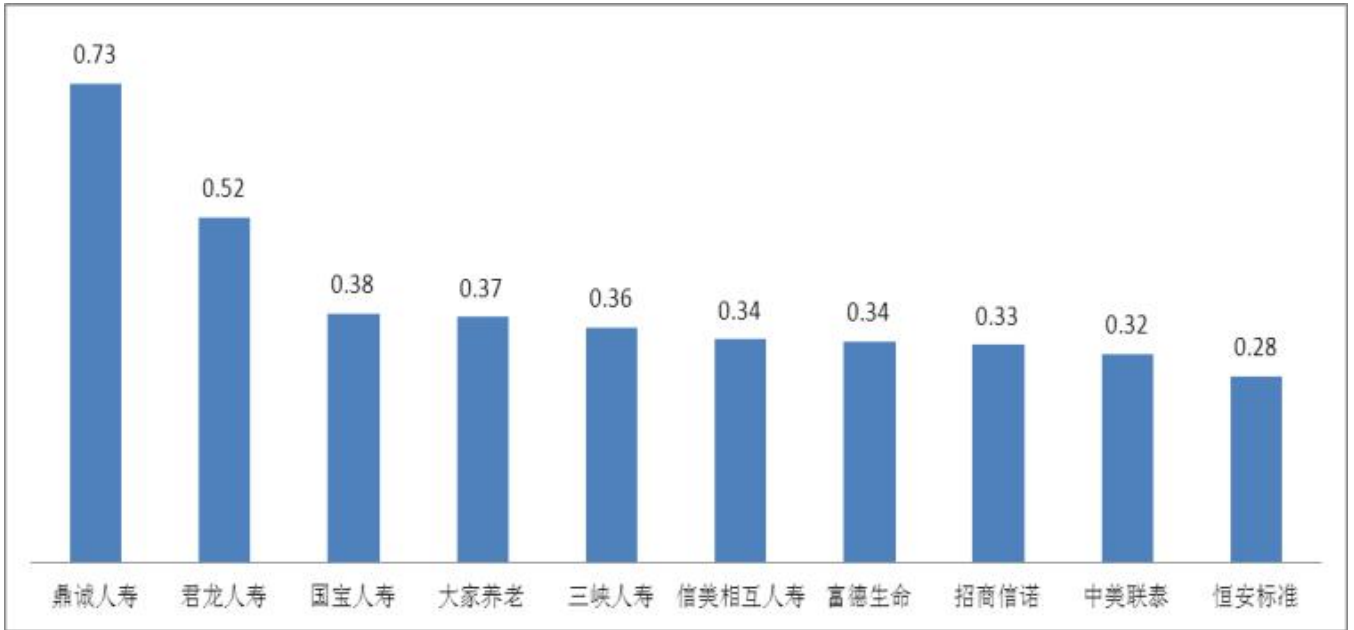
图五 亿元保费投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/亿元）

2. 信美相互人寿、君龙人寿、三峡人寿的万张保单投诉量位居人身保险公司前列。2020 年第二季度，人身保险公司万张保单投诉量中位数为 0.26 件/万张。其中，万张保单投诉量居前 10 位的为：信美相互人寿 3.23 件/万张；君龙人寿 1.29 件/万张；三峡人寿 1.14 件/万张；恒安标准 0.97 件/万张；鼎诚人寿 0.73 件/万张；瑞泰人寿 0.73 件/万张；长生人寿 0.72 件/万张；海保人寿 0.61 件/万张；英大人寿 0.58 件/万张；国联人寿 0.58 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. 鼎诚人寿、君龙人寿、国宝人寿的万人次投诉量位居人身保险公司前列。2020 年第二季度，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：鼎诚人寿 0.73 件/万人次；君龙人寿 0.52 件/万人次；国宝人寿 0.38 件/万人次；大家养老 0.37 件/万人次；三峡人寿 0.36 件/万人次；信美相互人寿 0.34 件/万人次；富德生命 0.34 件/万人次；招商信诺 0.33 件/万人次；中美联泰 0.32 件/万人次；恒安标准 0.28 件/万人次。



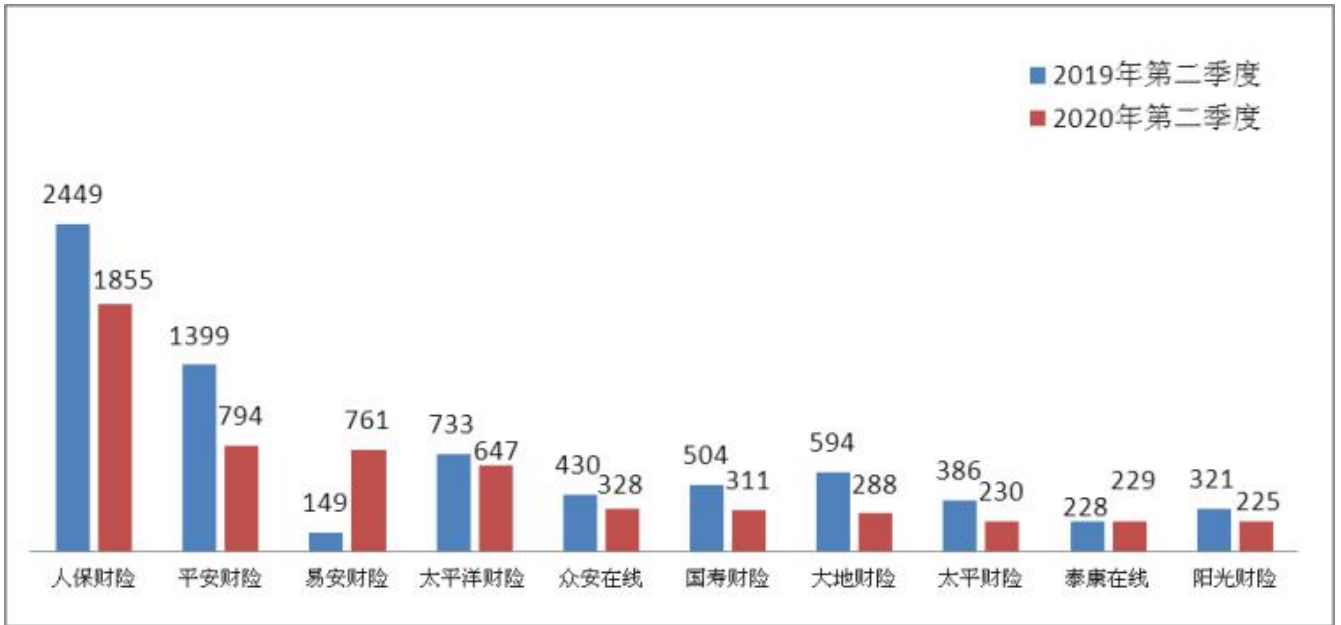
图七 万人次投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件/万人次）

### 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 8077 件，占财产保险公司投诉总量的 49.86%；销售纠纷 4969 件，占比 30.67%。

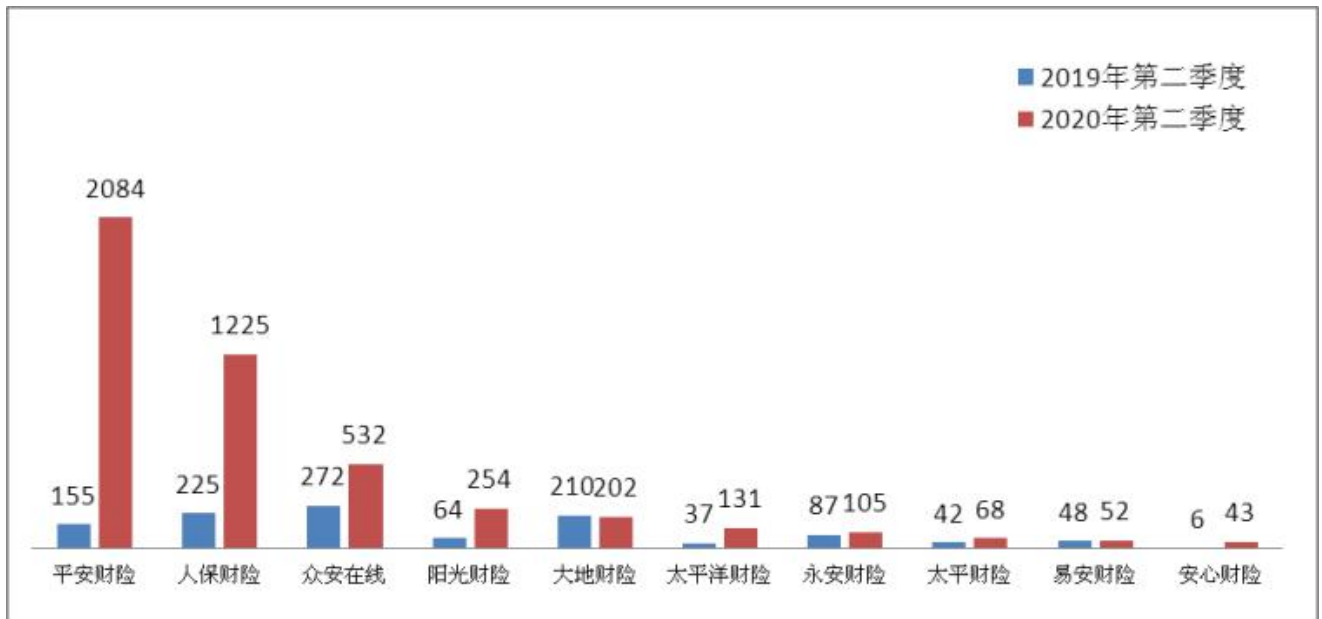
1. 人保财险、平安财险、易安财险的理赔纠纷投诉量在财产保险公司中最为突出。财产保险公司理赔纠纷投诉量居前 10 位的为：人保财险 1855 件，同比下降 24.25%；平安财险 794 件，同比下降 43.25%；易安财险 761 件，同比增长 410.74%；太平洋财险 647 件，同比下降 11.73%；众安在线 328 件，同比下降 23.72%；国寿财险 311 件，同比下降 38.29%；大地财险 288 件，同比下降 51.52%；太平财险 230 件，同比下降 40.41%；泰康在线 229 件，同比增长 0.44%；阳光财险 225 件，同比下降 29.91%。





图八 理赔纠纷投诉量前10位的财产保险公司（单位：件）

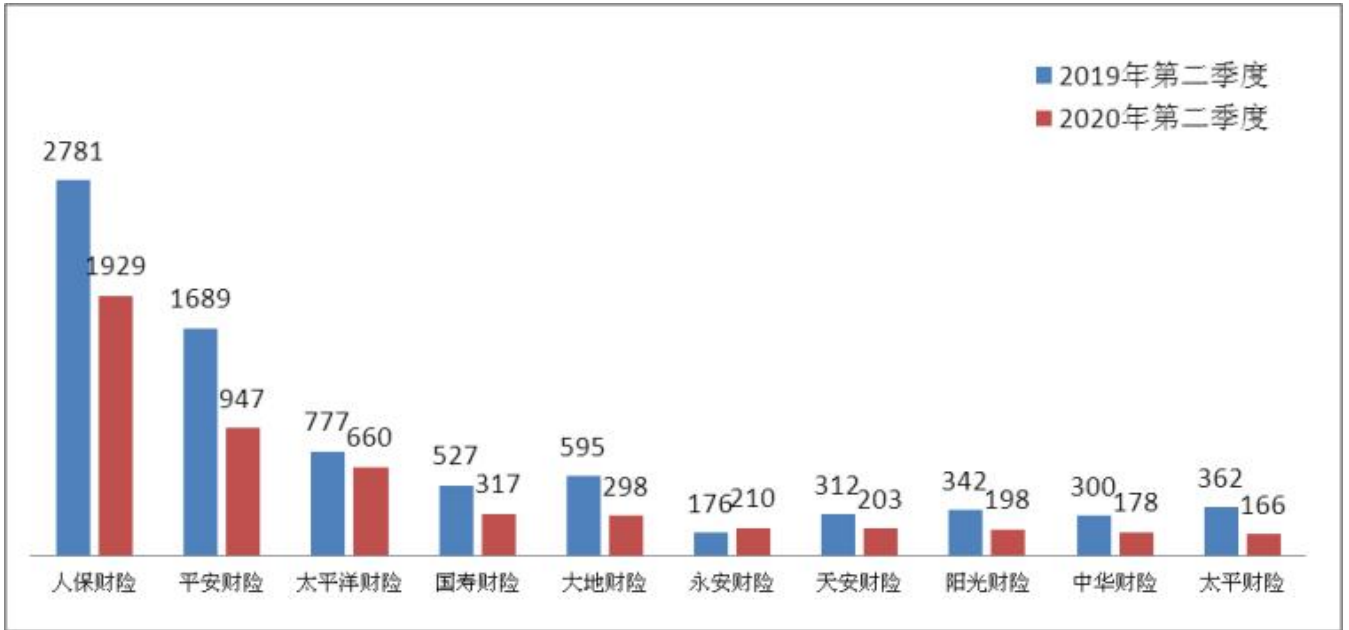
2. 平安财险、人保财险、众安在线的销售纠纷投诉量在财产保险公司中最为突出。财产保险公司销售纠纷投诉量居前10位的为：平安财险 2084 件，同比增长 1244.52%；人保财险 1225 件，同比增长 444.44%；众安在线 532 件，同比增长 95.59%；阳光财险 254 件，同比增长 296.88%；大地财险 202 件，同比下降 3.81%；太平洋财险 131 件，同比增长 254.05%；永安财险 105 件，同比增长 20.69%；太平财险 68 件，同比增长 61.90%；易安财险 52 件，同比增长 8.33%；安心财险 43 件，同比增长 616.67%。



图九 销售纠纷投诉量前10位的财产保险公司（单位：件）

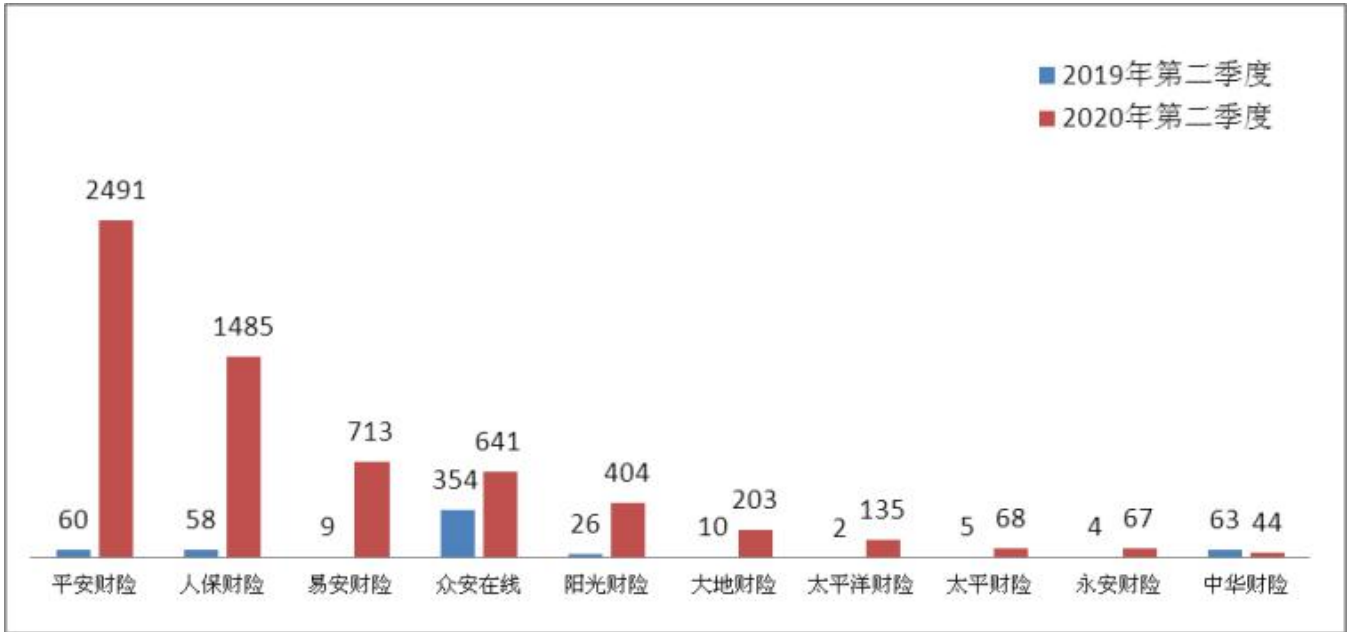
（二）投诉涉及的主要险种。在涉及财产保险公司投诉中，机动车辆保险纠纷 6397 件，占财产保险公司投诉总量的 39.49%；保证保险纠纷 6433 件，占比 39.71%。

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 1929 件，同比下降 30.64%；平安财险 947 件，同比下降 43.93%；太平洋财险 660 件，同比下降 15.06%；国寿财险 317 件，同比下降 39.85%；大地财险 298 件，同比下降 49.92%；永安财险 210 件，同比增长 19.32%；天安财险 203 件，同比下降 34.94%；阳光财险 198 件，同比下降 42.11%；中华财险 178 件，同比下降 40.67%；太平财险 166 件，同比下降 54.14%。



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. 平安财险、人保财险、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：平安财险 2491 件，同比增长 4051.67%；人保财险 1485 件，同比增长 2460.34%；易安财险 713 件，同比增长 7822.22%；众安在线 641 件，同比增长 81.07%；阳光财险 404 件，同比增长 1453.85%；大地财险 203 件，同比增长 1930.00%；太平洋财险 135 件，同比增长 6650.00%；太平财险 68 件，同比增长 1260.00%；永安财险 67 件，同比增长 1575.00%；中华财险 44 件，同比下降 30.16%。

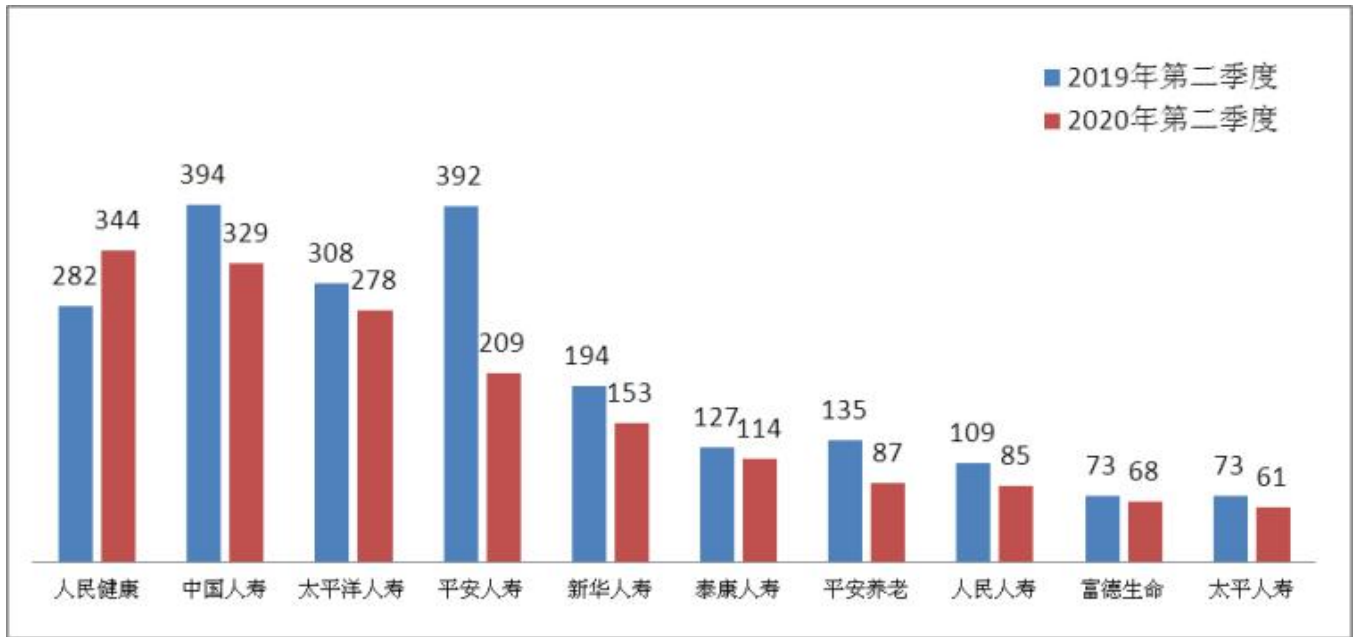


图十一 保证保险纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司（单位：件）

#### 四、投诉人身保险公司的主要事项

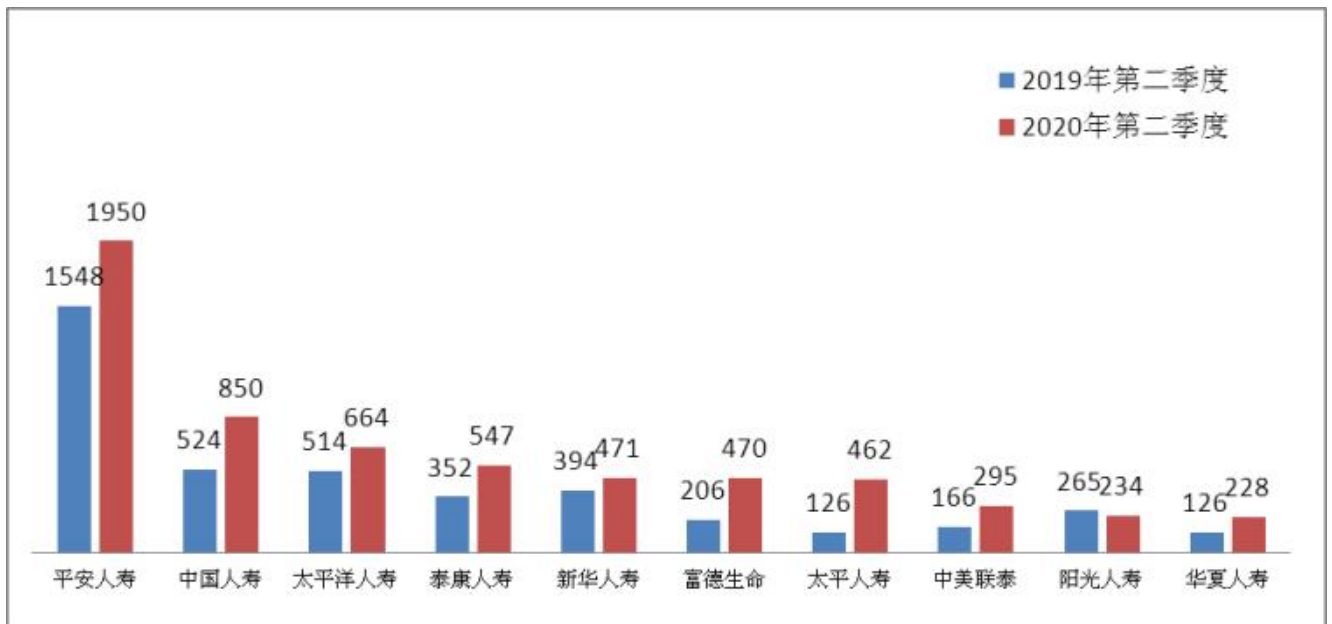
（一）投诉涉及的主要事由。在涉及人身保险公司投诉中，理赔纠纷 2328 件，占人身保险公司投诉总量的 13.28%；销售纠纷 7654 件，占比 43.66%。

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 344 件，同比增长 21.99%；中国人寿 329 件，同比下降 16.50%；太平洋人寿 278 件，同比下降 9.74%；平安人寿 209 件，同比下降 46.68%；新华人寿 153 件，同比下降 21.13%；泰康人寿 114 件，同比下降 10.24%；平安养老 87 件，同比下降 35.56%；人民人寿 85 件，同比下降 22.02%；富德生命 68 件，同比下降 6.85%；太平人寿 61 件，同比下降 16.44%。



图十二 理赔纠纷投诉量前10位的人身保险公司（单位：件）

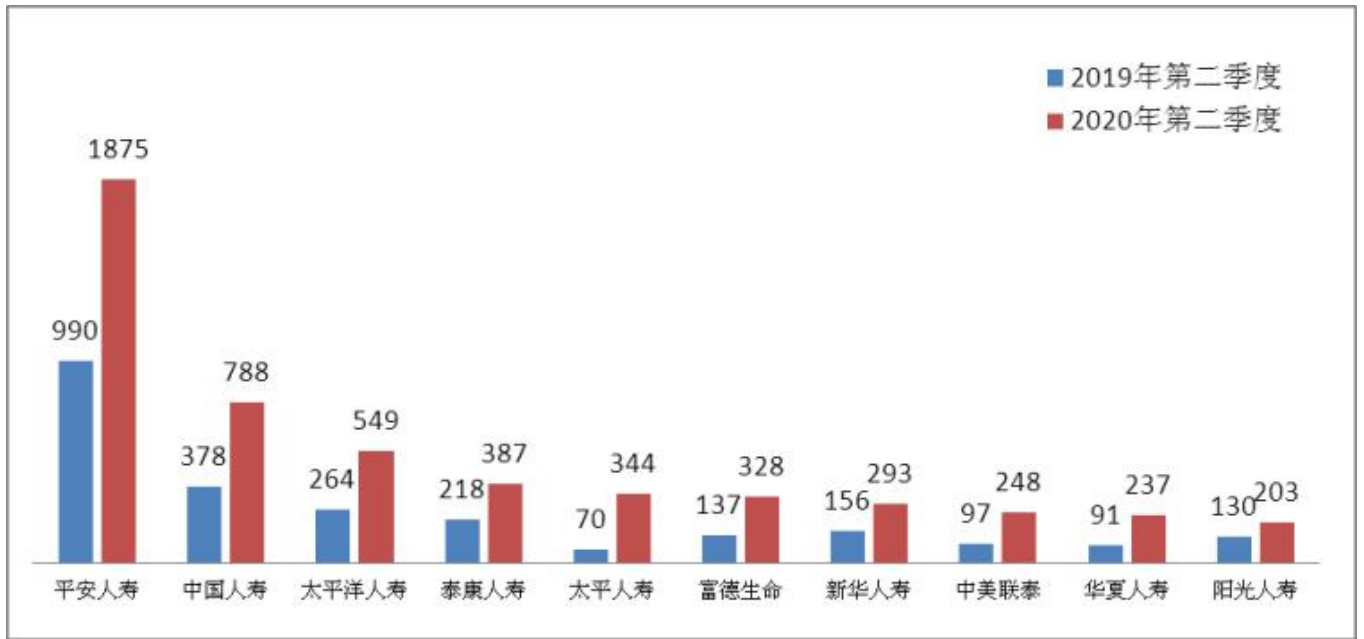
2. 平安人寿、中国人寿、太平洋人寿的销售纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。人身保险公司销售纠纷投诉量居前10位的为：平安人寿 1950 件，同比增长 25.97%；中国人寿 850 件，同比增长 62.21%；太平洋人寿 664 件，同比增长 29.18%；泰康人寿 547 件，同比增长 55.40%；新华人寿 471 件，同比增长 19.54%；富德生命 470 件，同比增长 128.16%；太平人寿 462 件，同比增长 266.67%；中美联泰 295 件，同比增长 77.71%；阳光人寿 234 件，同比下降 11.70%；华夏人寿 228 件，同比增长 80.95%。



图十三 销售纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司（单位：件）

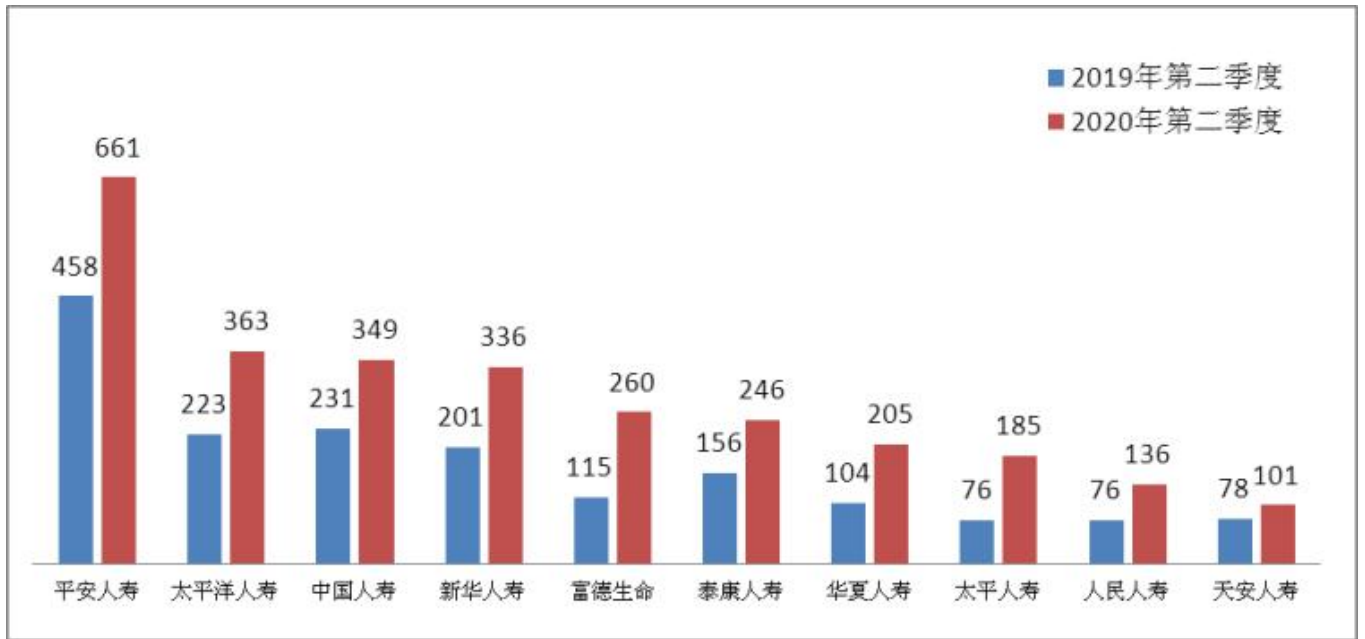
（二）投诉涉及的主要险种。在涉及人身保险公司投诉中，普通人寿保险纠纷 6426 件，占人身保险公司投诉总量的 36.65%；疾病保险纠纷 3925 件，占比 22.39%。

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 1875 件，同比增长 89.39%；中国人寿 788 件，同比增长 108.47%；太平洋人寿 549 件，同比增长 107.95%；泰康人寿 387 件，同比增长 77.52%；太平人寿 344 件，同比增长 391.43%；富德生命 328 件，同比增长 139.42%；新华人寿 293 件，同比增长 87.82%；中美联泰 248 件，同比增长 155.67%；华夏人寿 237 件，同比增长 160.44%；阳光人寿 203 件，同比增长 56.15%。



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、太平洋人寿、中国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661件，同比增长44.32%；太平洋人寿363件，同比增长62.78%；中国人寿349件，同比增长51.08%；新华人寿336件，同比增长67.16%；富德生命260件，同比增长126.09%；泰康人寿246件，同比增长57.69%；华夏人寿205件，同比增长97.12%；太平人寿185件，同比增长143.42%；人民人寿136件，同比增长78.95%；天安人寿101件，同比增长29.49%。



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 8 月 11 日

附：中国银保监会消费者权益保护局发布《关于 2020 年第二季度保险消费投诉情况的通报》

附件信息：

[2020 年第二季度保险消费投诉情况通报附件 1-4](#)