

近日，中国银保监会消费者权益保护局发布2021年第6号通报《关于2020年第四季度保险消费投诉情况的通报》(以下简称《通报》)，通报了2020年第四季度中国银保监会及其派出机构接收并转送的保险消费投诉情况。

《通报》指出，2020年第四季度，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26688件，同比增长22.82%。其中涉及财产保险公司11993件，同比增长13.86%，占投诉总量的44.94%；人身保险公司14695件，同比增长31.25%，占投诉总量的55.06%。人保财险、平安财险、太平洋财险的投诉量位居财产保险公司前3名。平安人寿投诉量高居人身保险公司首位。

《通报》指出，2020年第四季度，财产保险公司亿元保费投诉量中位数为5.18件/亿元，万张保单投诉量中位数为0.39件/万张；人身保险公司亿元保费投诉量中位数为2.01件/亿元，万张保单投诉量中位数为0.20件/万张，万人次投诉量中位数为0.08件/万人次。易安财险的亿元保费投诉量高居财产保险公司首位。乐爱金财险、阳光农险的万张保单投诉量位列财产保险公司前2名。人民健康、和谐健康的亿元保费投诉量位列人身保险公司前2名。中美联泰人寿、三峡人寿的万张保单投诉量位列人身保险公司前2名。弘康人寿、中美联泰人寿的万人次投诉量位列人身保险公司前2名。

《通报》指出，财产保险公司涉及理赔纠纷投诉8580件，占财产保险公司投诉总量的71.54%；销售纠纷投诉1447件，占比12.07%。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居前3位。人保财险、平安财险的销售纠纷投诉量在财产保险公司中最为突出。

财产保险公司涉及机动车辆保险纠纷投诉6686件，占财产保险公司投诉总量的55.75%；保证保险纠纷投诉1665件，占比13.88%。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居前3位。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居前3位。

《通报》指出，人身保险公司涉及理赔纠纷投诉2387件，占人身保险公司投诉总量的16.24%；销售纠纷投诉6313件，占比42.96%。人民健康的理赔纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。

人身保险公司涉及普通人寿保险纠纷投诉5867件，占人身保险公司投诉总量的39.93%；疾病保险纠纷投诉3055件，占比20.79%。平安人寿的普通人寿保险纠纷投诉量和疾病保险纠纷投诉量在人身保险公司中最为突出。

