

# 哪些保险公司是投诉重灾区? 银保监发文揭秘

## 新华人寿广元中支 举办2019年 质量监督员诚聘会

近日,银保监会发布了2018年保险消费投诉情况,全年涉及保险公司的保险消费投诉88454件,保险合同纠纷投诉86491件,占投诉总量的97.78%。

10位的为:人保财险9280件,同比下降20.10%;平安财险6863件,同比下降5.04%;国寿财险4465件,同比增长11.24%;太平洋财险3007件,同比下降11.11%;众安在线2135件,同比增长69.85%;中华财险1837件,同比下降45.26%;大地财险1817件,同比增长13.78%;安心财险1624件,同比增长66.04%;天安财险1601件,同比增长51.32%;太平财险1550件,同比下降21.68%。

### 车险理赔、寿险销售是投诉重灾区

财产保险投诉主要集中在机动车辆保险理赔。

13.89%;天安财险822件,同比下降0.12%。

### 互联网保险消费投诉大幅增长

14日,新华人寿保险广元中心支公司在本部会议室召开了一场别开生面的质量监督员诚聘会。通过层层选拔后,来自社会各界的精英人士被评选为该公司2019年服务质量监督员。

### 财险投诉量大于寿险

银保监会表示,2018年,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88454件,同比下降5.00%。其中,保险合同纠纷投诉86491件,占投诉总量的97.78%,同比下降4.96%;涉嫌违法违规投诉1963件,占投诉总量的2.22%,同比下降6.92%。86491件保险合同纠纷投诉中,涉及财产保险公司48296件,占比55.84%,较上年同期下降0.75%;涉及人身保险公司38195件,占比44.16%,较上年同期下降9.79%。

人身保险合同合同纠纷投诉量居前10位的为:中国人寿7134件,同比下降36.07%;平安人寿4985件,同比增长14.73%;太平洋人寿3762件,同比下降8.18%;新华人寿3643件,同比下降5.67%;泰康人寿2982件,同比下降19.54%;富德生命2029件,同比增长1.00%;人民人寿1661件,同比下降39.29%;人民健康1631件,同比增长184.64%;华夏人寿1215件,同比增长37.76%;阳光人寿1064件,同比增长8.79%。

2018年,中国银保监会及其派出机构共接收财产保险公司理赔纠纷投诉38839件,占财产保险公司投诉总量的79.86%。其中,机动车辆保险理赔纠纷投诉28820件,占财产保险公司理赔纠纷投诉总量的74.20%。主要反映承保时未充分说明义务导致理赔争议、保险责任认定不合理、定损金额争议、理赔时效慢、理赔资料繁琐等问题。

### 人身保险销售纠纷问题仍然较为突出

2018年,中国银保监会及其派出机构共接收人身保险公司销售纠纷投诉16976件,占人身保险公司投诉总量的42.63%。主要反映夸大保险责任或收益、未明确告知保险期限和不按期交费的后果、未充分告知解约损失和满期给付年限、虚假宣传等问题。

2018年,中国银保监会及其派出机构共接收互联网保险消费投诉10531件,同比增长121.01%。其中,涉及财产保险公司8484件,同比增长128.25%;涉及人身保险公司2047件,同比增长95.32%。主要反映销售告知不充分或有歧义、理赔条件不合理、拒赔理由不充分、捆绑销售保险产品、未经同意自动续保等问题。

互联网保险消费投诉量居前10位的为:众安在线2144件,同比增长70.16%;安心财险1634件,同比增长670.75%;泰康在线1413件,同比增长267.97%;人民健康849件,同比增长3437.50%;平安财险548件,同比增长51.80%;国泰财险359件,同比增长435.82%;天安财险337件,同比增长1023.33%;人保财险298件,同比增长8.36%;新华人寿257件,同比增长403.92%;易安财险213件,同比增长326.00%。

(据新华网)

本次诚聘会受到市保险行业协会的高度评价和充分认可。协会负责人表示,新华保险曾在行业内率先尝试面向社会广泛诚聘服务质量监督员,连续多年来,敢于接受社会监督,广泛采纳社会建议提升服务品质,这样的保险机构值得嘉奖,其做法值得借鉴和学习。会议现场向受邀的监督员授予了聘任证书。(赵郁)

中国农业银行 广元分行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

## 农行乐分易

“乐分易”是我行为满足您购物、婚庆、家装、旅游、教育等消费需求提供的一款信用卡分期付款产品,最高额度30万,最长期限60期,可缓解您的资金压力,让您即刻乐享生活。

**特点:**

- 专属额度:** 专设分期额度,不占用信用卡日常消费额度
- 申请便捷:** 凭身份证即可办理,资金迅速到账
- 用途广泛:** 资金转借记卡,灵活刷卡消费
- 还款轻松:** 支持6、12、24、36、48、60期,按月分期偿还

**以10万分期,优惠费率为例:**

期限	费率	每月还手续费	每月约还款
6个月	2.16%	360元	17026.67元
1年	3.60%	300元	8633.33元
2年	7.20%	300元	4466.67元
3年	10.80%	300元	3077.78元
4年	14.40%	300元	2383.33元
5年	18.00%	300元	1966.67元

注: 具体月还款额以实际账单为准。

**特别提示:**

- 仅限农行白名单客户申请;
- “乐分易”分期付款业务一旦办理成功,分期本金将转入您本人名下的农业银行借记卡乐分易专户;
- 您可使用所得资金在指定生活消费类商户进行消费,但不可提现、转账及线上支付业务;
- “乐分易”分期付款业务一旦办理成功,不论您是否实际使用资金,均须按信用卡对账单所显示的应还款金额按月偿还“乐分易”分期本金并支付分期手续费。

咨询电话: 0839-3224688

## 每天300个红包等你抢 我市即将举行征信知识大奖赛

近日,记者从市人民银行获悉,从本月20日起,市人民银行将举行“广元‘邮储杯’征信知识大奖赛”。据了解,本次大奖赛通过微信答题,每天有300个红包,凡答题在80分以上均可参加抽奖。比赛从20日起至24日结束,共5天时间,每人每天有2次答题机会。如果您想了解相关征信知识,敬请关注本报征信知识宣传栏目。(记者 张然)

## 以消费者为中心优化服务 市保险行业举办“3·15”宣传活动

15日上午,由市政府主办,市市场监管局、消委会等单位承办的纪念“3·15”暨放心舒心消费环境创建推进宣传活动在老城永隆广场举行。市保险行业协会组织全市21家保险公司参加了此次活动。

启动仪式上,市保险行业协会秘书长母淑琴作为代表提出倡议,“要自觉践行社会主义核心价值观,遵守法律法规,遵守市民公约,遵守从业道德,诚实守信,诚信经营;从我做起,从现在做起,以文明诚信为荣,用文明诚信行为树立行业形象,营造和谐有序的经营环境;自觉抵制不良行为,做文明诚信的模范,做放心舒心消费创建的积极参与者、实践者。”

认识,也考虑为自己的小孙子入手一份保险。”

“先生,您好,我是华夏保险工作人员,今天我们开展宣传活动,希望您能了解一下。”在华夏保险宣传点,该公司工作人员正在认真地向过往市民介绍市保险行业2019年“3·15”宣传主题“以消费者为中心优化服务”,以及宣传内容。

活动当天,各保险机构在老城永隆广场、首国广场、利州广场以及营业场所设立宣传点30余个,发放宣传资料3000余份,接受咨询20余人次,受到了社会公众的一致好评。

此次“3·15”宣传活动,在市保险行业协会的周密部署下,在各保险机构的积极配合下,取得了实效。进一步畅通了保险消费者的维权渠道,为广大家众“走进保险”搭建了坚实的桥梁。(王伯翰)

## 中国银行剑阁支行 排查“万个问题” 打响“春季攻势”

近日,中国银行剑阁支行扶贫组一行来到店乡荣光村,与该行派驻的工作队一起根据脱贫攻坚“春季攻势”活动开展“万个问题”排查工作。

进行了政策宣讲并提出整改建议。随后又来到结对帮扶对象家中进行看望和慰问,了解其新房修建情况,询问其家庭生活近况和春耕实施情况,与帮扶对象一起商讨致富奔康具体措施。

最后,扶贫组将走访收集到的情况与店乡政府负责人进行了沟通和交流。通过本次排查走访,增强了店乡政府对剑阁支行帮扶工作的认可度,提升了定点帮扶村群众的感恩意识。(刘源洁)

本次排查对象包括贫困户和非贫困户,主要从个人形象、卫生环境、政策理解程度、室内外功能是否完善、感恩意识不强等方面进行排查。扶贫组一行前往问题最突出的贫困户贾某家,关心其房屋新建情况以及生产生活情况,了解贾某的诉求,结合其具体情况

中国农业银行 广元分行  
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

## 农行邀你 乐享9元洗车

活动时间: 2019年3月4日至2019年8月31日  
(券码有效期至2019年9月30日)

活动对象: 四川广元地区蜀道通ETC信用卡持卡人

咨询电话: 0839-3224688

**活动细则:**

- “9元洗车”服务仅限四川农行广元分行蜀道通ETC信用卡持卡人参与,蜀道通ETC信用卡持卡人成功绑定OBU设备6个工作日(含绑定当天)后,ETC信用卡及其对应的行业应用卡均未注销,可参与抢券。
- 持卡人可通过农业银行掌银APP-本地优惠-四川ETC洗车活动,成功支付9元获取洗车券一张,每张“9元洗车”优惠券有效期为30天(按优惠券生成当日计算),逾期自动作废。
- “9元洗车”服务包括车身内外清洗、车内吸尘的普通洗车服务,可供7座以内非营运车辆使用,MPV除外。
- 3月4日活动上线后,每天上午10点开始抢券。先到先得,送完即止。
- 每卡每月最多可抢购2张,每周限抢购1次,洗车券仅限广元地区盛大汽车合作洗车店使用,有任何疑问请拨打4008801768-3。

## 广元“邮储杯”征信知识大奖赛 (试题及答案)

1. 人民银行出具的信用报告是商业银行决定是否贷款的唯一依据。(x)
2. 征信机构采集的信息都是您在经济金融活动中产生的信用信息,对于一些与信用无关的信息,比如个人存款信息、个人宗教信仰等,征信机构是不采集的。(v)
3. 一家银行拒贷,家家都会拒贷。(x)
4. 一般情况下,未经本人书面授权,别人不能查询你的信用报告。(v)
5. 信用卡出现不良后最好的办法是销卡?(x)
6. 信用报告异议处理时长为20天。(v)
7. 信用报告是您信用历史的客观记录。(v)
8. 信用记录良好可以帮助您快速获得贷款、信用卡,享受低利率。(v)
9. 按合同约定还款是信用报告中的负面信息。(x)
10. 信用报告中的信息每天都在更新。(v)
11. 征信就是专业化的、独立的第三方机构为您建立信用档案,依法采集、客观记录您的信用信息,并依法对外提供您的信用报告的一种活动。(v)
12. 由于自己的原因未按期偿还银行贷款,导致信用报告出现不良记录,到人民银行可以修改。(x)
13. 信用报告中的不良信用信息包括违约信息、欠税信息、法院和行政处罚信息。(v)
14. 陌生电子邮件、手机短信中的网址链接会帮助您正确地连接到信用报告查询网站。(x)
15. 信用报告已经广泛应用于银行贷款、求职、升职、出国等多方面。(v)
16. 信用报告中的信息不会发生错误。(x)
17. 根据《征信管理条例》的规定,征信机构对个人不良信息的保存期限,自不良行为或者事件终止之日起为5年,超过5年的,应当予以删除。(v)
18. 信用报告全国联网,在全国任意城市人民银行都可以查询自己的信用报告。(v)
19. 有了不良记录后,在网上寻找贷款。(x)
20. 凡是与银行发生信贷关系或者开立了个人结算账户的个人都有自己的信用报告。(v)