国家金融监督管理总局
河北监管局办公室
关于2023年上半年全省保险消费投诉情况的通报

现将2023年上半年全省保险消费投诉情况通报如下：

一、保险消费投诉基本情况

2023年上半年，国家金融监督管理总局河北监管局系统通报消费投诉2837件，同比下降33.01%。其中，涉及财产保险公司769件，占投诉总量的27.11%；人身保险公司2068件，占投诉总量的72.89%。

（一）财产保险公司投诉量情况。人保财险投诉量居财产保险公司首位。排名前10位分别为：人保财险248件，占财产保险公司消费投诉总量的32.25%；平安财险91件，占比11.83%；众安在线43件，占比5.59%；众惠相互41件，占比5.33%；太平洋财险38件，占比4.94%；中华财险32件，占比4.16%；国寿财险和太平财险各26件，各占比3.38%；燕赵财险24件，占比3.12%；国任财险23件，占比2.99%。

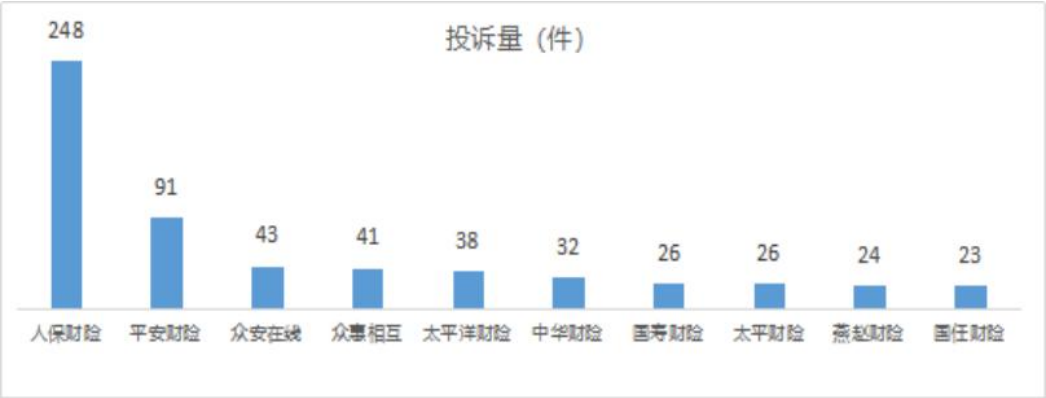


图 1.投诉量前 10 位的财产保险公司

（二）人身保险公司投诉量情况。平安人寿投诉量居人身保险公司首位。排名前 10 位分别为：平安人寿 510 件，占人身保险公司消费投诉总量的 24.66%；太平洋人寿 276 件，占比 13.35%；中国人寿 196 件，占比 9.48%；泰康人寿 190 件，占比 9.19%；新华人寿 108 件，占比 5.22%；天安人寿 94 件，占比 4.55%；华夏人寿 89 件，占比 4.30%；百年人寿 64 件，占比 3.09%；富德生命和太平人寿各 59 件，各占比 2.85%。

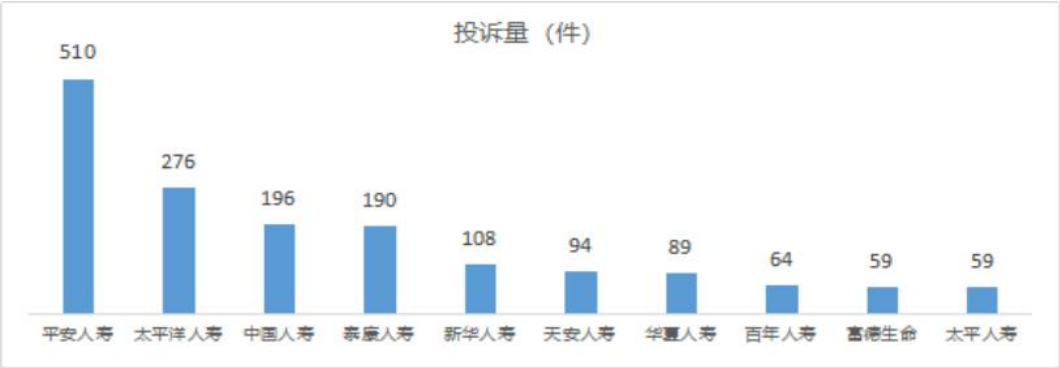


图 2.投诉量前 10 位的人身保险公司

二、投诉与业务量对比情况

（一）财产保险公司

1．鑫安车险、国泰财险、泰山财险的亿元保费投诉量位居财产保险公司前三位。2023 年上半年，财产保险公司亿元保费投诉量（当期投诉件总量/当期保费总量）中位数为 2.71 件/亿元，排名前 10 位分别为：鑫安车险 23.48 件/亿元，国泰财险 14.07 件/亿元，泰山财险 11.50 件/亿元，华泰财险 9.26 件/亿元，中航安盟 8.14 件/亿元，众安在线 7.04 件/亿元，珠峰财险 6.88 件/亿元，长江财险 6.05 件/亿元，华农财险 5.18 件/亿元，天安财险 4.93 件/亿元。

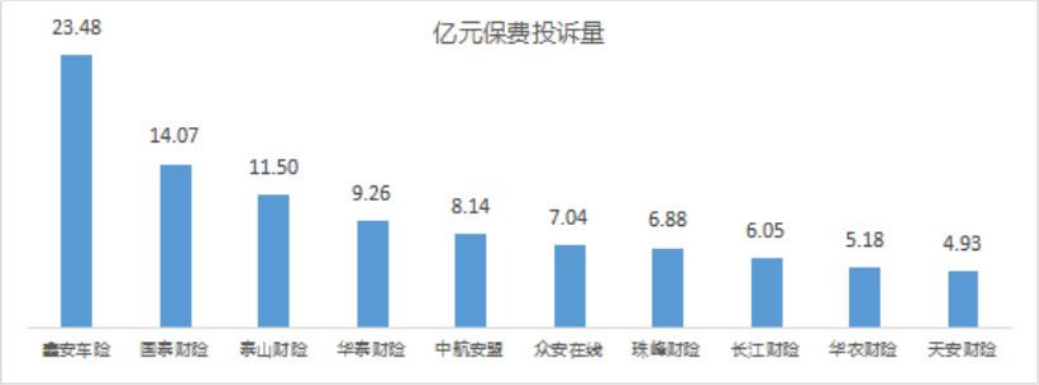


图 3.亿元保费投诉量前 10 位的财产保险公司

2．鑫安车险、英大财险、泰山财险的万张保单投诉量位居财产保险公司前三位。2023 年上半年，财产保险公司万张保单投诉量（当期投诉件总量/保单总量）中位数为 0.25 件/万张，排名前 10 位分别为：鑫安车险 4.17 件/万张，英大财险 0.75 件/万张，泰山财险 0.71 件/万张，鼎和财险 0.52 件/万张，中航安盟 0.50 件/万张，太平财险 0.48 件/万张，永安财险 0.47 件/

万张、珠峰财险和燕赵财险各 0.46 件/万张，天安财险 0.44 件/万张。

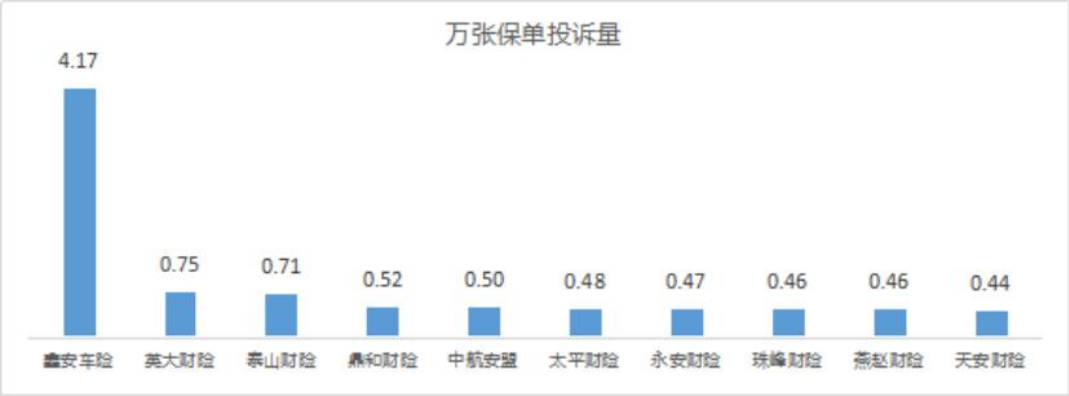


图 4.万张保单投诉量前 10 位的财产保险公司

（二）人身保险公司

1. 德华安顾、平安人寿、光大永明的亿元保费投诉量位居人身保险公司前三位。2023 年上半年，人身保险公司亿元保费投诉量中位数为 1.68 件/亿元，排名前 10 位分别为：德华安顾 17.68 件/亿元，平安人寿 5.24 件/亿元，光大永明 5.11 件/亿元，同方全球人寿 4.79 件/亿元，泰康人寿 4.77 件/亿元，平安养老 3.87 件/亿元，北大方正 3.77 件/亿元，百年人寿 3.58 件/亿元，新华人寿 3.30 件/亿元，阳光人寿 3.28 件/亿元。

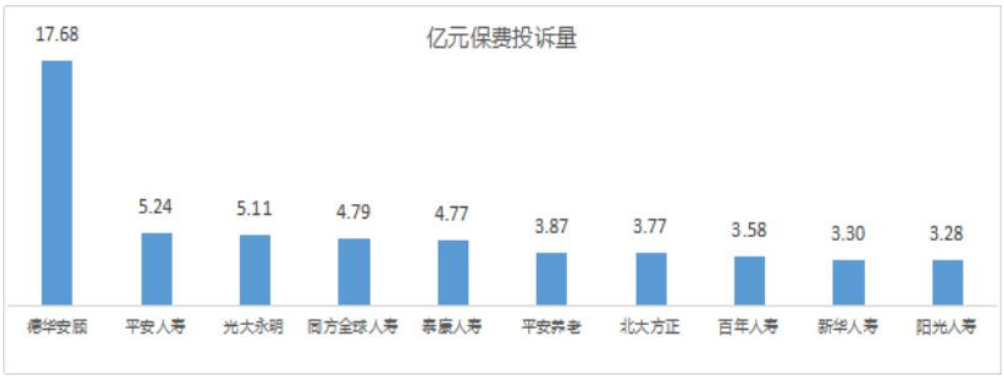


图 5. 亿元保费投诉量前 10 位的人身保险公司

2．人保健康、德华安顾、爱心人寿的万张保单投诉量位居人身保险公司前三位。2023 年上半年，人身保险公司万张保单投诉量中位数为 0.51 件/万张，排名前 10 位分别为：人保健康 3.74 件/万张，德华安顾 3.39 件/万张，爱心人寿 2.54 件/万张，北大方正 2.38 件/万张，光大永明 2.16 件/万张，百年人寿 1.95 件/万张，中荷人寿 1.61 件/万张，北京人寿 1.43 件/万张，同方全球人寿 1.30 件/万张，富德生命 1.12 件/万张。

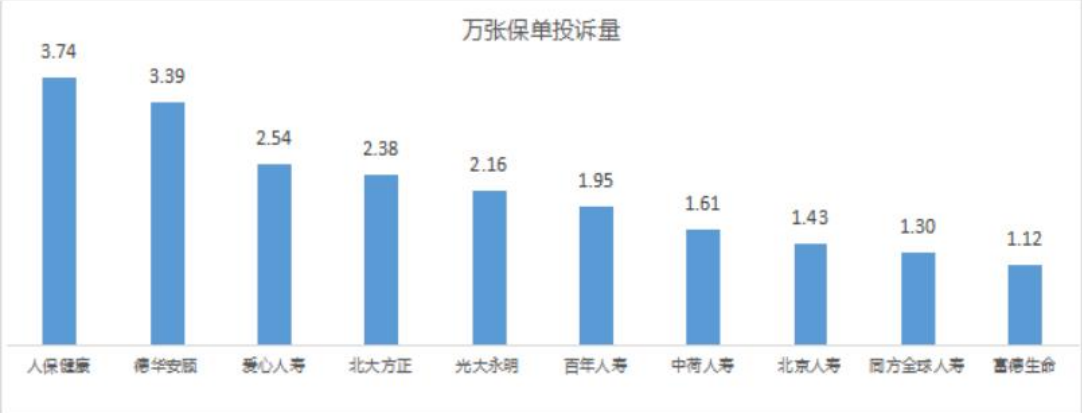


图 6.万张保单投诉量前 10 位的人身保险公司

3．德华安顾、北大方正、爱心人寿的万人次投诉量位居人身保险公司前三位。2023 年上半年，人身保险公司万人次投诉量（当期投诉件总量/承保人次总量）中位数为 0.30 件/万人次，排名前 10 位分别为：德华安顾 2.58 件/万人次，北大方正 2.38 件/万人次，爱心人寿 2.26 件/万人次，北京人寿 1.32 件/万人次，中荷人寿 1.06 件/万人次，光大永明 0.90 件/万人次，百年

人寿 0.84 件/万人次，同方全球人寿 0.78 件/万人次，华夏人寿 0.66 件/万人次，友邦人寿 0.64 件/万人次。

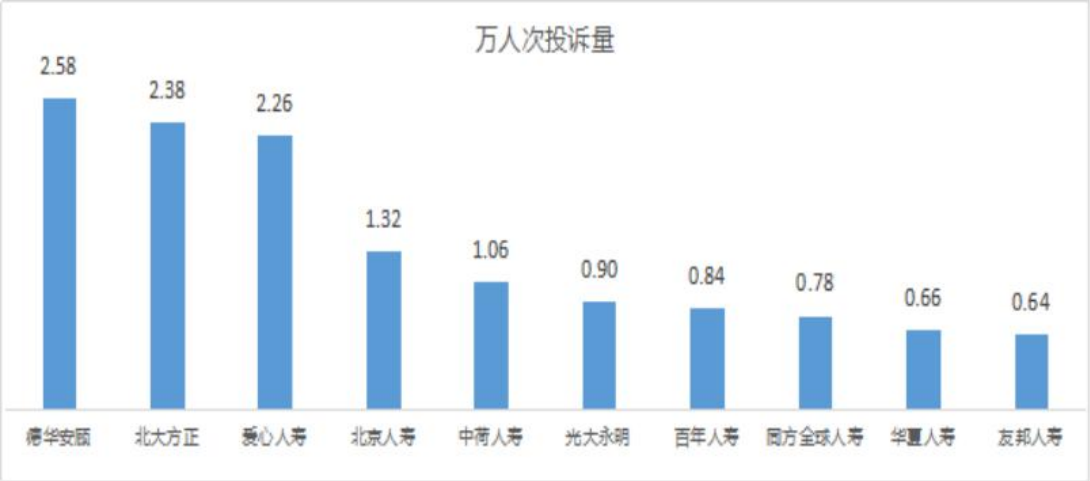


图 7.万人次投诉量前 10 位的人身保险公司

三、投诉财产保险公司的主要事项

（一）投诉涉及的主要事由。2023 年上半年，在涉及财产保险公司投诉中，理赔纠纷 607 件，占财产保险公司投诉总量的 78.93%；销售纠纷 80 件，占比 10.40%。

1．人保财险的理赔纠纷投诉量在财产保险公司中最为突出。排名前 10 位分别为：人保财险 196 件，平安财险 52 件，众惠相互 41 件，众安在线 34 件，中华财险 27 件，太平财险 23 件，国任财险、国寿财险、太平洋财险和燕赵财险各 22 件。

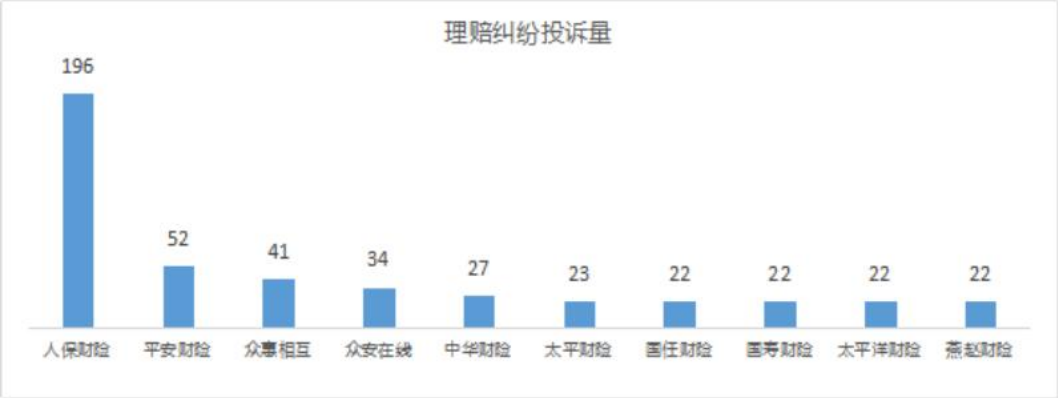


图 8.理赔纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司

2．平安财险、人保财险的销售纠纷投诉量居财产保险公司前列。销售纠纷投诉排名为：平安财险 28 件，人保财险 22 件，太平洋财险 9 件，众安在线 7 件，阳光财险 6 件，国泰财险 2 件，中华财险、大地财险、华农财险、安心财险、比亚迪保险和阳光信保各 1 件。

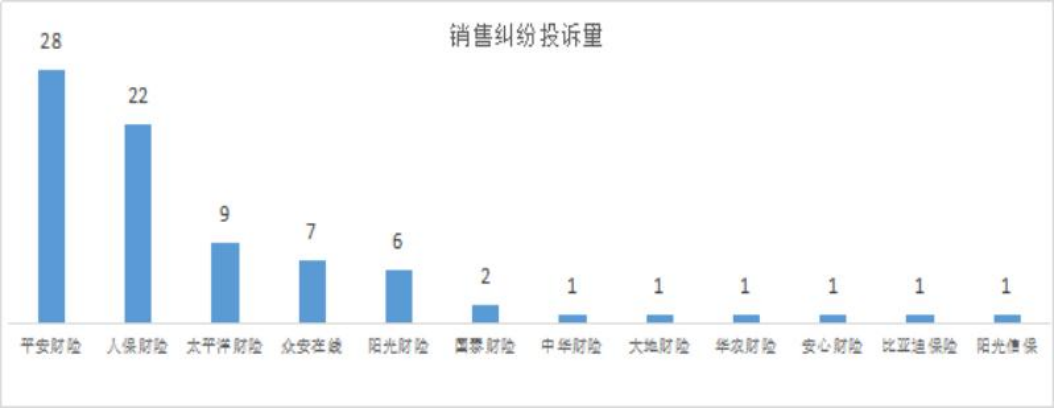


图 9.财产保险公司销售纠纷投诉量情况

（二）投诉涉及的主要险种。2023 年上半年，在涉及财产保险公司投诉中，机动车辆保险纠纷 448 件，占财产保险公司投诉总量的 58.26%；保证保险 73 件，占比 9.49%。

1．人保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。排名前 10 位分别为：人保财险 179 件，平安财险 50 件，国任财险、太平洋财险和中华财险各 22 件，燕赵财险 21 件，国寿财险 16 件，太平财险 15 件，永安财险 9 件，华农财险和泰山财险各 8 件。

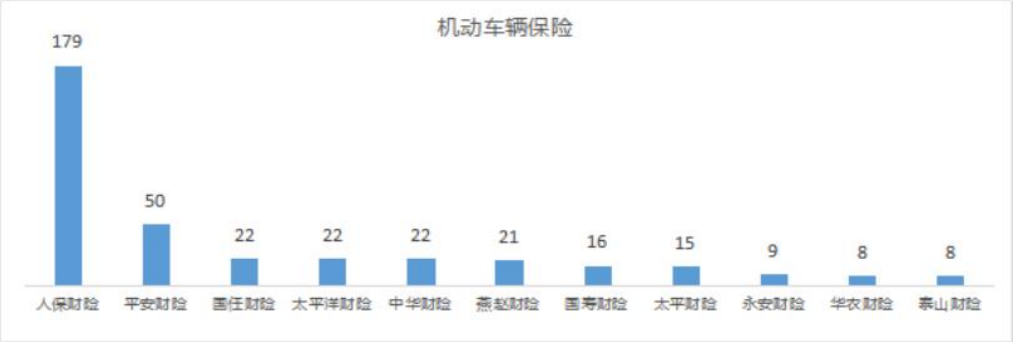


图 10.机动车辆保险纠纷投诉量前 10 位的财产保险公司

3．平安财险的保证保险纠纷投诉量居财产保险公司首位。保证保险纠纷排名分别为：平安财险 27 件，人保财险 10 件，大地财险和阳光财险各 9 件，太平洋财险 7 件，众安在线 6 件，国泰财险 2 件，安心财险、阳光信保和众惠相互各 1 件。

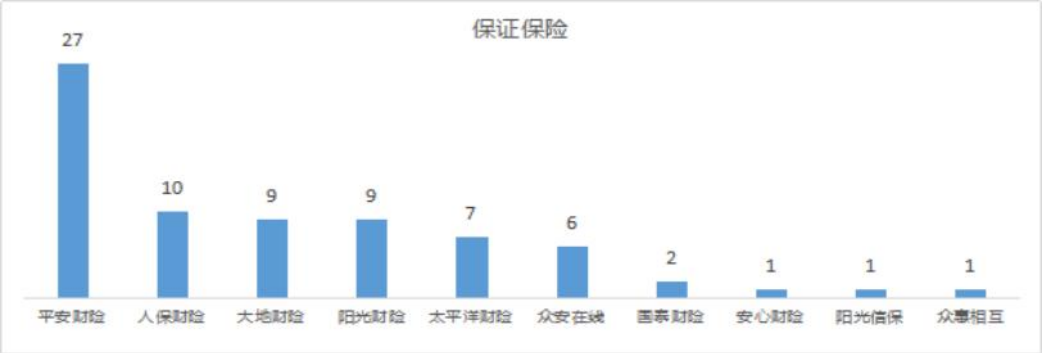


图 11. 财产保险公司保证保险纠纷投诉量情况

四、投诉人身保险公司的主要事项

（一）投诉涉及的主要事由。2023 年上半年，在涉及人身保险公司投诉中，销售纠纷 1588 件，占人身保险公司投诉总量 76.79%；退保纠纷 233 件，占比 11.27%。

1．平安人寿、太平洋人寿、泰康人寿的销售纠纷投诉量居人身保险公司前三位。排名前 10 位分别为：平安人寿 426 件，太平洋人寿 223 件，泰康人寿 156 件，中国人寿 136 件，新华人寿 80 件，天安人寿 66 件，华夏人寿 53 件，富德生命 51 件，百年人寿 47 件，太平人寿 45 件。

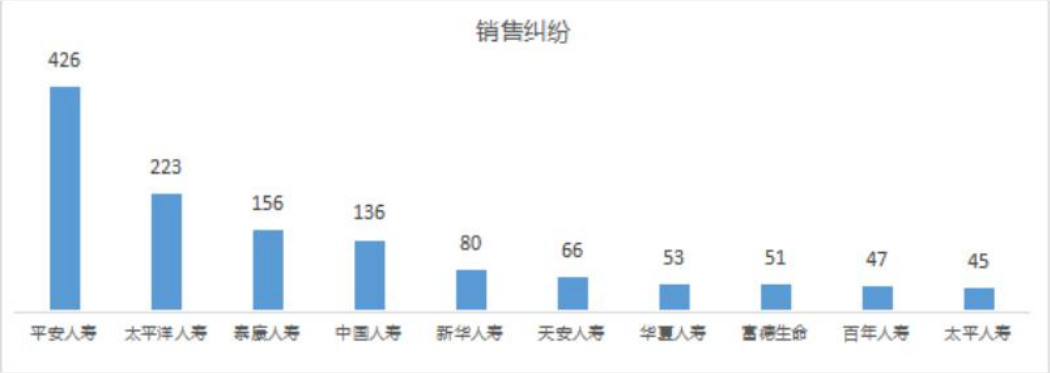


图 12.销售纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司

2．平安人寿、太平洋人寿、华夏人寿的退保纠纷投诉量居人身保险公司前三位。排名前 10 位分别为：平安人寿 45 件，太平洋人寿 30 件，华夏人寿 23 件，泰康人寿 21 件，中国人寿和天安人寿各 18 件，新华人寿 15 件，百年人寿和人保寿险各 10 件，富德生命 7 件。

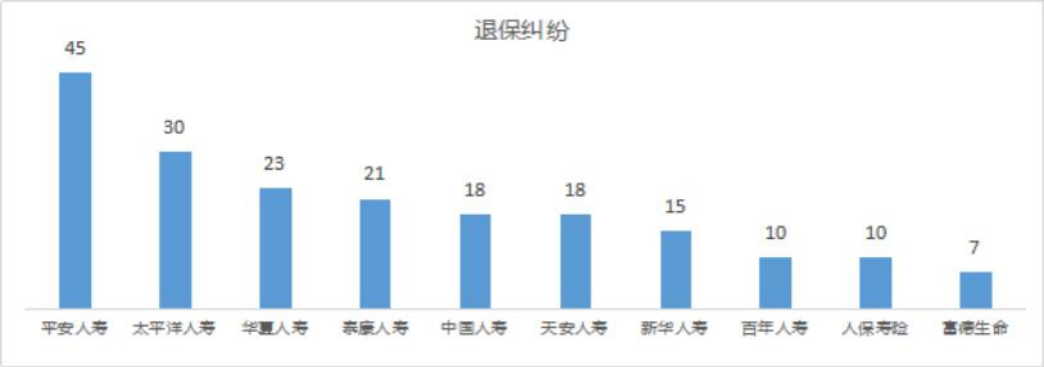


图 13.退保纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司

（二）投诉涉及的主要险种。2023 年上半年，在涉及人身保险公司投诉中，普通人寿保险 966 件，占比 46.71%；疾病保险 474 件，占比 22.92%。

1．平安人寿、太平洋人寿、中国人寿的普通人寿保险纠纷投诉量居人身保险公司前三位。排名前 10 位分别为：平安人寿 352 件，太平洋人寿 125 件，中国人寿 96 件，泰康人寿 64 件，华夏人寿 34 件，新华人寿 32 件，人保寿险 31 件，百年人寿 26 件，天安人寿 25 件，阳光人寿 23 件。

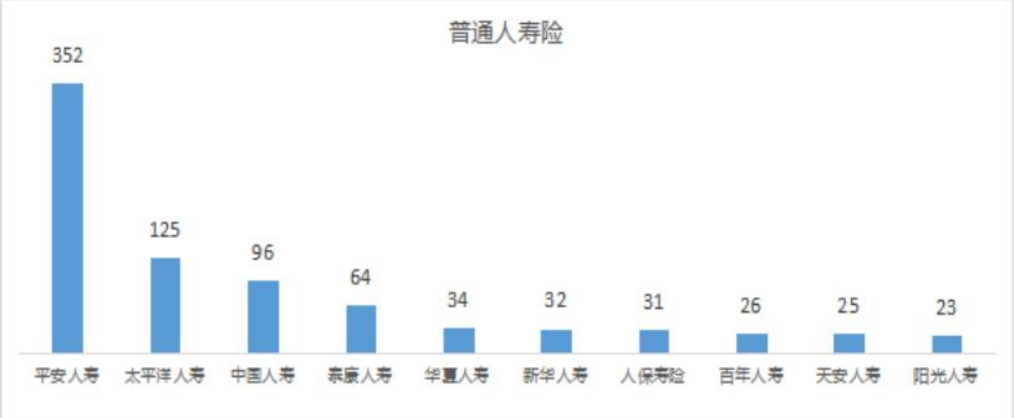


图 14.普通人寿保险纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司

2．泰康人寿、平安人寿、新华人寿的疾病保险纠纷投诉量居人身保险公司前三位。排名前 10 位分别为：泰康人寿 54 件，平安人寿和新华人寿各 47 件，太平洋人寿 44 件，天安人寿 42 件，华夏人寿 36 件，中国人寿 26 件，百年人寿 25 件，富德生命 17 件，太平人寿 16 件。

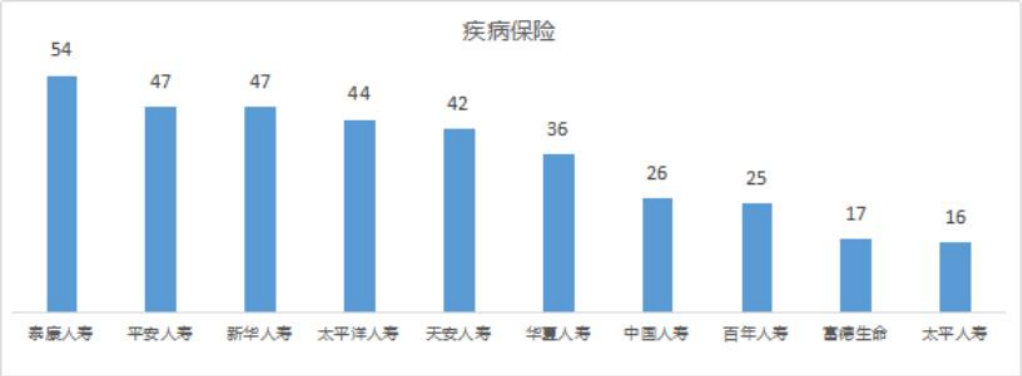


图 15.疾病保险纠纷投诉量前 10 位的人身保险公司

附件：

1．2023 年上半年保险消费投诉量情况统计表（财产保险公司）

2．2023 年上半年保险消费投诉量情况统计表（人身保险公司）

3．2023 年上半年保险消费投诉指标情况统计表（财产保险公司）

4．2023 年上半年保险消费投诉指标情况统计表（人身保险公司）