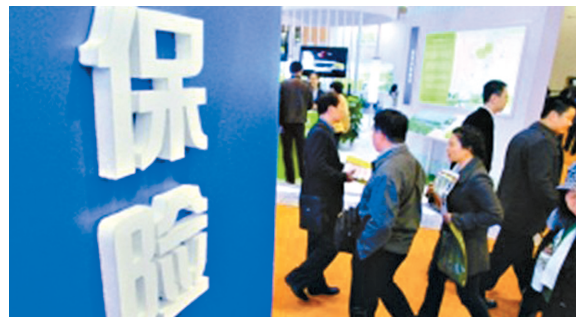


# 前三季度保险投诉增三成

## 众安等多家公司领监管函



本报讯 据保监会近期公布的保险消费者投诉情况,今年前三季度保监会及各保监局共接收有效投诉总量20294件,同比上升三成。从投诉事项看,财产险投诉仍主要集中在“理赔难”,人身险投诉的焦点依旧是销售误导。民生、美亚、众安等多家公司领监管函。

### 维权渠道通畅 投诉总量增三成

据中国保监会近期发布的《关于2014年前三季度保险消费者投诉情况的通报》(以下简称“通报”),保监会及各保监局共接收各类涉及保险消费者权益的有效投诉总量20294件,同比上升34.58%。这一幅度比上半年末又有所增加。

对于逐季度增加的投诉量,业内人士表示,这与相继开设的投诉平台和维权热线不无关系:“消费者有了更有

效更便捷的维权渠道,这将倒逼险企规范经营。”事实上,根据保监会统计,2014年前三季度,通过12378保险消费者投诉维权热线接收的投诉占到了有效投诉总量的8成,全国转人工呼入总量181380个,同比上升了49.28%。

### 民生、美亚、众安等公司领监管函

从投诉事项看,财产险投诉主要集中在“理赔难”,人身险投诉的焦点依旧是销售误导。

保监会相关部门负责人表示,财产险涉及及保险公司合同纠纷类投诉中,理赔给付纠纷仍占到七成以上,主要反映保险公司理赔时间过长、定损价格较低、理赔服务差等问题。人身险涉嫌保险公司违法违规类投诉中,各类销售违规占违法违规投诉总量的98.28%,投诉人主要反映销售人员夸

大产品回报率、代签名、代抄风险提示语句、公司电话回访不规范等。

对于涉嫌损害消费者权益的违规类投诉,保监会及各保监局给予有关公司警告6次,罚款288.20万元,给予责任人员警告36次,罚款7450万元,并对186人次进行监管谈话,下发监管函65份。

细数保监会陆续公布的监管函可以发现,民生人寿、美亚财险、众安在线等公司在三季度纷纷“上榜”。

值得注意的是,上线刚刚一年的互联网保险公司众安保险已经第三次占据亿元保费投诉量榜首,数量也远远超过了行业平均水平。

今年三季度,众安在线又因为网络交易平台责任保险和个人航空行李托运丢失保险的费率厘定不符合公平性原则,被保监会要求立即停止使用上述产品。

据了解,针对众安保险的投诉主要涉及退货运费险的理赔时效和退保等方面的问题。对此,众安保险相关回应称:“互联网保险公司有别于传统险企,我们的客户量可以用海量来形容,以‘双11’为例,我们创下了1.5亿份保单的纪录,但每份保单单价才5毛钱左右,所以在保费收入有限的情况下,亿元保费投诉就会更多。” (中青)

# “美的儿童空调”杯鹰城第四届年历宝宝大赛 6岁孙宝宝第四次报名参加

本报讯 11月22日是周六,天下着雨,“美的儿童空调”杯鹰城第四届年历宝宝大赛平顶山日报社广告中心报名点迎来了一位特殊的报名者——6岁的孙宝宝在爸爸的带领下前来报名,这是她连续第四次报名参加年历宝宝大赛。

据孙宝宝的爸爸介绍,他家住在市第一人民医院家属院,女儿从第一届年历宝宝大赛开始,连续参加了三届。他说:“这个活动非常有

意义,个性化的宝宝年历可以以为孩子留下幸福童年的美好记忆;在平顶山晚报上展示孩子的风采,同时配上父母对孩子的寄语,机会非常难得;和其他小朋友一起参加趣味运动比赛,可以锻炼孩子的胆量和勇气,提高孩子的交往能力。”他说,去年,由于各种事情耽搁,给女儿报名时,活动已基本结束,但他当时仍然给孩子报了名,“只做一本个性年历也行”。近日,他看到晚报上关于第

四届年历宝宝大赛的消息,就赶紧带着女儿来报名了。

据本次年历宝宝大赛主办方负责人介绍,目前,报名人数已超过200人。现在报名,即可获得价值45元的I DO梦想城体验卡一张及价值60元的智慧星绘本馆免费阅读月卡一张。参与最后的趣味运动大赛,还有其他奖品和礼品。因此,您可根据自己的时间安排,及时到三个报名点为宝宝报名。

(葛生华)

## 趣味运动大赛 奖项设置

一等奖7名	各奖价值180元的礼品一份
二等奖14名	各奖价值120元的礼品一份
三等奖21名	各奖价值80元的礼品一份
纪念奖500名	各奖价值10元的礼品一份

## 报名注意事项

1. 报名地址及电话:市区鹰城广场对面平顶山日报社广告中心(7022012、

15993509477、13523265878、13629818656)、东方宝贝幼儿园(2222512)、阿兰贝尔幼稚园(18937510677、7369699)。请就近到三个报名点现场报名,恕不接受电话报名。



2. 报名时,请携带孩子的户口簿原件及复印件一份,并留下您对宝宝的祝福话语,以便在《平顶山晚报》上展示宝宝风采时和孩子照片一同刊登。

3. 宝宝年龄限定为0-12岁。

# 鹰城第四届 “美的儿童空调”杯 年历宝宝大赛

主办单位:平顶山晚报 协办单位:自然一派儿童摄影机构 承办单位:阿兰贝尔幼稚园 东方宝贝幼儿园

友情支持: I DO梦想城儿童职业体验馆 汪小荷、淘帝童装 智慧星绘本馆

## 开始报名啦!

**现缴费报名后即可获得:**

1. 所有报名人员可获得在《平顶山晚报》展示机会1次;
2. 所有报名人员均由自然一派摄影机构提供价值258元的年历册1本、价值210元的底片7张;
3. 现报名还可获得价值45元的I DO梦想城体验卡1张,价值60元智慧星绘本馆免费阅读月卡1张及其他礼品。

**报名注意事项**

1. 报名时间:11月11日起正式接受现场报名;
2. 宝宝(0-12岁)报名时,请携带您和孩子的户口簿原件及复印件一份。

第三届年历宝宝图 汪小荷、淘帝童装、围巾图

智慧星绘本馆图

**参加年历宝宝趣味大赛,还有机会获得精美奖品。**

I DO梦想城及体验卡图

**原来童年可以更美的**

报名时间:2014年11月11日-2014年12月中旬  
 报名地点:平顶山日报社广告中心(建设路西段鹰城广场对面)、阿兰贝尔幼稚园(诚朴路北段荣邦花园小区)、东方宝贝幼儿园(光明路南段桃花源小区)  
 报名电话:报社15993509477 13523265878 13629818656 东方宝贝幼儿园2222512 阿兰贝尔幼稚园18937510677 7369699