

2019年保险消费投诉9.37万件

财险投诉焦点仍是车险理赔纠纷

本报讯 近期,银保监会消费者权益保护局发布《关于2019年保险消费投诉情况的公告》。数据显示,2019年,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93719件,同比增长5.95%。其中,保险合同纠纷投诉88745件,同比增长261%,占投诉总量的94.69%;涉嫌违法违规投诉4974件,同比增长153.39%,占投诉总量的5.31%。

从投诉情况来看,车险理赔环节中金额争议、寿险销售环节中夸大保险责任或收益依旧是消费者对保险业主要的不满意之处;而银保监会连续两年通报的“互联网保险消费投诉大幅增长”现象,没有再被提及。

车险理赔纠纷占财险消费投诉问题大头

消费者的投诉分两大类:涉及保险合同纠纷投诉和涉嫌违法违规投诉。从财险公司投诉情况来看,保险合同纠纷投诉占了绝大部分。

数据显示,2019年,涉及财产保险公司的保险合同纠纷投诉共48789件,较上年增长1.02%。

2019年,财产保险公司的涉嫌违法违规投诉974件,占比19.58%。涉嫌违法违规投诉量居前的分别为易安财险309件,同比增长15350.00%;中华财险160件,同比增长1500.00%。至于投诉问题方面,则主要集中在理赔纠纷和销售纠纷两方面,其中理赔纠纷占了

财险公司消费投诉问题的大头。

在涉及财产保险公司投诉中,理赔纠纷37392件,占财产保险公司投诉总量的75.14%,涉及的险种以机动车辆保险为主,主要反映定核损和核赔环节的金额争议、理赔时效慢和责任认定纠纷等问题。

在涉及财产保险公司投诉中,销售纠纷4868件,占财产保险公司投诉总量的9.78%,涉及的险种以机动车辆保险、保证保险和意外伤害保险为主,主要反映强制销售、营销扰民和误导保险责任或收益等问题。

人身险公司保险合同纠纷量同比增长4.61%

相较于财险公司理赔纠纷主要

集中在车险领域,人身保险公司的消费投诉则较为平均,各个类型险种的投诉相对比较分散。

从保险合同纠纷来看,2019年涉及人身保险公司共39956件,较上年增长461%,占比45.02%。

涉嫌违法违规投诉方面,涉及人身保险公司4000件,占比80.42%。

在涉及人身保险公司投诉中,其中理赔纠纷9054件,占人身保险公司投诉总量的20.60%;销售纠纷21121件,占人身保险公司投诉总量的48.05%。

理赔纠纷方面,涉及的险种以疾病保险、意外伤害保险和医疗保险为主,主要反映理赔时效慢、理赔金额争议、理赔资料烦琐

等问题。

销售纠纷方面,涉及的险种以普通人寿保险、分红保险、疾病保险和意外伤害保险为主,主要反映夸大保险责任或收益、未充分告知解约损失和满期给付年限、承诺不确定的收益保证等问题。

从相对数量来看,2019年,人身保险公司亿元保费投诉量中位数为1.41件/亿元,万张保单投诉量中位数为0.62件/万张,万人次投诉量中位数为0.25件/万人次。投诉量居前的多为中小人身险公司,华汇人寿、汇丰人寿两度“上榜”,前者亿元保费投诉量、万人次投诉量居前;后者万张保单投诉量、万人次投诉量居前。

(和讯)

致敬英雄

3月30日,我市最后一批援鄂医疗队回平。人保财险平顶山市分公司制作标语,组织员工到车队经过的道路旁,迎接英雄凯旋。大家手持标语,挥舞红旗,向凯旋的“最美逆行者”致敬。

冯静宜 摄



人保财险开展理赔条线廉洁自查工作

本报讯 近日,为加强理赔队伍廉洁自律建设,人保财险平顶山市分公司开展全体理赔条线员工微信红包的廉洁自查工作。

该公司纪委办公室、理赔中心主任室和稽查部门抽调成员组成检查小组,对市区及六个县区的理赔条线全体人员共计59人开展廉洁自查。

本次廉洁自查进一步筑牢了理赔漏损的防火墙,增强了公司成本管控的能力,时刻提醒理赔条线人员在日常理赔工作中要不断强化合规的红线意识,扎好

制度的篱笆墙,切实打造一支“吃苦耐劳、团结协作、技术过硬、纪律严明、勇于奉献”的理赔铁军队伍。

(冯静宜 丁进阳)

鼎和保险开展主题党课活动

本报讯 3月23日,鼎和保险河南分公司党委委员谢一兵为鼎和保险平顶山中心支公司全体党员和干部职工上了一堂生动的主题党课。

谢一兵结合实际和个人体会,从坚持党的领导、科学立法、监察全覆盖、立法与改革相衔接等多个方面进行系统讲解,指出要常怀敬畏之心、注重细节小事、坚守法律底线,把思想和行动统一到中央的决策部署上来,真正做到内化于心、外化于行。监察法的制定和出台是全党全国智慧的结晶,是一次高质量的反腐败国家立法,在强化党对反腐败工作的领导,构建集中统一、权威高效的党和国家监督体系、推进国家治理体系和治理能力现代化等方面具有重大意义。

鼎和保险平顶山中心支公司有关人士表示,全体党员及干部职工将在上级部门的坚强领导下,准确把握当前反腐败斗争的形势和要求,扎实履行好党风廉政建设主体责任和监督责任,突出问题导向,坚持公正司法,以学习贯彻监察法为契机,进一步转作风,抓落实,强担当,扎实推进“法制鼎和”品牌创建向基层延伸。(王博 丁进阳)

民生保险开展防范非法集资百日宣传活动

本报讯 近日,民生保险平顶山中心支公司举行了防范和处置非法集资百日宣传活动。

此次活动以线上宣传为主,通过对非法集资的定义、特征、社会危害、常见手段、涉及罪名、风险防范等内容进行宣传,并设置举报电话,着力提升社会公众对非法集资的认识,提高消费者的风险防范意识。

在活动中,该公司进一步加强了对防范非法集资的贯彻学习力度,要求全体员工坚决远离、抵制非法集资行为,努力提高风险识别能力和红线意识,认真改进不足之处,积极参与宣传教育,坚决打好防范化解重大风险攻坚战。

(王刚红 丁进阳)

大地财险开展反洗钱培训

本报讯 3月28日,大地财险平顶山中心支公司对管理岗位进行洗钱风险管理系统操作和反洗钱基础知识培训,理赔部、业务运营部、企划财务部、综合部的负责人参加了培训。

本次培训内容主要包括洗钱风险管理系统实操和反洗钱基

础知识。为提升“智能化”引领企业合规发展的能力,新的洗钱风险管理系统已于近期上线,该系统可以更全面更精准地识别风险客户,全面打通理赔、承保、洗钱风险管理三大系统,使三大系统数据实时交互、闭环管理,大大提升中国大地保险洗钱风险管理

的能力,为公司合规经营保驾护航。

新系统的上线对反洗钱工作提出了更高的要求,通过此次培训,大地财险平顶山中心支公司对完善客户资料、“了解你的客户”、合规经营有了更进一步的认识。(任兴华 丁进阳)

合众人寿开展反洗钱宣传活动

本报讯 近日,为确保反洗钱工作有序开展,合众人寿平顶山中心支公司多管齐下,全面推动反洗钱宣传学习工作。

3月25日,合众人寿平顶山中心支公司通过腾讯会议平台、展讯空中课堂开展宣导工作,对洗钱活动的定义、洗钱犯罪的危害、保险洗钱的主要形式,以及通过哪种途径规范自身行为、金融机构的责任义务、金融机构未尽义务的处罚标准等知识进行深入学习,让每一位员工熟知自身在

反洗钱工作中的岗位职责,掌握必要的工作技能,提升反洗钱工作的紧迫感和工作能力。

基于反洗钱工作线上化、复杂化、多样化的趋势,结合防疫要求,该公司采取多种方式,通过制作美篇、转发微信公众号文章、职场布置等方式,线上、线下同步开展宣传活动,帮助员工和客户树立反洗钱、反诈骗的意识,要求员工在为为客户办理业务的时候,增加必要的风险提示,告知客户出租、出借个人银行卡和账户带来

的严重后果,提高客户对洗钱行为的识别和防范能力。同时,针对省公司下发的疑似高风险账户数据,落实排查责任,摸清账户状况,消除风险隐患,确保防范工作取得实效。

此次活动有效提高了该公司员工依法合规经营意识。反洗钱是一项长期、系统性的工作,该公司有关人士表示,公司将统一思想、提高认识、加强管控,认真履行反洗钱法定义务,促进公司持续健康发展。(孙晓庆 丁进阳)

阳光人寿开展防范非法集资百日宣传活动

本报讯 为普及金融保险知识,推动防范非法集资宣传教育,根据河南银保监局及阳光人寿河南分公司工作部署,阳光人寿平顶山中心支公司开展以“共同防范非法集资 保险与您在一起”为主题的防范非法集资百日宣传活动。

活动期间,该公司利用职场培训、微信推广、阳光学堂考试等方式开展学习教育,持续强化员工的合规意识,确保宣导到位、学习到位。同时,在职场内悬挂条幅、张贴海报,对非法集资的特征、表现形式、常用手段等有关知识进行集中宣传。

此次活动强化了阳光人寿平顶山中心支公司的合规经营理念,增强了全体员工识别防范非法集资活动的的能力,让广大员工及客户进一步认识到非法集资的危害,自觉远离和抵制非法集资行为。

(王莉萍 丁进阳)