

2022 年保险消费投诉人身险占八成多

本报讯 河北银保监局日前发布 2022 年度全省保险消费投诉情况通报,通报显示,2022 年河北银保监局系统共接收并转送保险公司消费投诉 7365 件。其中,涉及财产保险公司 1290 件,占投诉总量的 17.52%;人身保险公司 6075 件,占投诉总量的 82.48%。在人身保险投诉中,销售纠纷占到八成,退保纠纷占一成。

财产保险投诉 理赔纠纷最多

在财产保险公司的投诉量中,人保财险投诉量居首位。投诉量排名前 10 位的财产保险公司依次为:人保财险 479 件,占财产保险公司消费投诉总量的 37.13%;平安财险 142 件,占比 11.01%;太平洋财险 82 件,占比 6.36%;中华财险 64 件,占比 4.96%;国寿财险 49 件,占比 3.80%;众惠相互 47 件,占比 3.64%;阳光财险 43 件,占比 3.33%;众安在线 38 件,占比 2.95%;燕赵财险 35 件,占比 2.71%;太平财险和大地财险各 30 件,各占比 2.33%。

投诉与业务量的对比中,众惠相互、华泰财险、安华农险的亿元保费投诉量位居财产保险公司前三位,都邦财险、众惠相互、安华农险的万张保单投诉量位居财产保险公司前三位。

财产保险的投诉事由以理赔纠纷居多。2022 年在涉及财产保险公司的投诉中,理赔纠纷占到投诉总量的 79.46%;销售纠纷较少,占比 8.84%。投诉涉及的主要险种为车险和保证保险,机动车辆保险纠纷 886 件,占投诉总量的 68.68%;保证保险 100 件,占比 7.75%。

人身保险投诉 销售纠纷占八成

人身保险公司投诉量排名中,平安人寿居首位。排名前 10 位的人身保险公司依次为:平安人寿 2064 件,占人身保险公司消费投诉总量的 33.98%;太平洋人寿 634 件,占比 10.44%;中国人寿 596 件,占比 9.81%;泰康人寿 429 件,占比 7.06%;新华人寿 387 件,占比 6.37%;天

安人寿 261 件,占比 4.30%;太平人寿 219 件,占比 3.60%;华夏人寿 209 件,占比 3.44%;富德生命 206 件,占比 3.39%;人民人寿 127 件,占比 2.09%。

投诉与业务量的对比中,中宏人寿、平安人寿、华泰人寿的亿元保费投诉量位居人身保险公司前三位。中宏人寿、中意人寿、人民健康的万张保单投诉量位居人身保险公司前三位。中意人寿、中宏人寿、华泰人寿的万人次投诉量位居人身保险公司前三位。

人身保险公司的消费投诉主要集中在销售纠纷中。2022 年,在涉及人身保险公司的投诉中,销售纠纷 4868 件,占人身保险公司投诉总量的 80.13%;退保纠纷 612 件,占比 10.07%。投诉涉及的主要险种是普通人寿保险和疾病保险,普通人寿保险 3040 件,占比 50.04%;疾病保险 1552 件,占比 25.55%。

(河北银保监局官网)



请扫码关注
石家庄金融界



理财吧

成长期创业家庭想换房应如何理财

□本报记者 刘文静 通讯员 丁沐

陆女士今年 29 岁,是事业单位员工,工作稳定,有五险一金。陆女士的丈夫与朋友一起经营一家文化公司,公司也有五险一金,业务刚起步,存在一定的经营风险。两人月收入约为 2 万元,依照公司当年收益状况,丈夫可能在年底获得分红,数额不确定。夫妻二人准备在三年之内生育孩子。陆女士夫妇目前和婆婆一起居住,家庭每月生活支出约 5000 元。陆女士和丈夫拥有一套市值 180 万元的自住房,每月还贷 1500 元,现有固定存款 50 万元和 20 万元左右的股票、基金等,还有一套待拆迁的房子。

陆女士的理财目标主要有两个,第一个是想更换一套面积更大、环境好、位置好的学区房,改善自己的居住环境,也为将来孩子上学做好准备;第二个是通过投资理财积累孩子的教育费用,增加自己的养老金。

本期理财师分析认为,该家庭目前的财务状况相对稳定,收入中上,还贷压力小,但无法应对突发性大额支出。家庭大部分金融资产存于银行,小部分用于投资股票、基金,使得资产的收益率与流动性都不太好。如果丈夫的公司经营顺利,未来此家庭将会有理想的收入和发展空间。但从目前情况看,预期并不明朗,在大额支出上还需谨慎。提出建议如下:

1. 暂缓换房。按陆女士对新房的要求,她换的学区房价格大约在 250 万元到 300 万元之间。换房资金的来源是“出售旧房+家庭积蓄+商业贷款”,而旧房还有十多万贷款未还清,家庭积蓄也并不充裕。在此情况下,换学区房很可能会让家庭经济陷入困境,也给未来增加不小的压力。届时,家庭所有

的资产都在房子上,如果陆女士爱人的公司收益并不乐观,甚至遇到风险,后果将更加严重。因此,建议陆女士暂缓换房,毕竟孩子还没有出生,对学区房的需求还在数年之后,不如趁现在多积累些财富,等丈夫的公司业务稳定起来,收入增加,再考虑换房。

2. 家庭理财重配置。首先,过于偏重定期存款会大幅降低资金的收益,成长期家庭的风险承受能力相对较高,可尽量多地追求金融资产的收益性。如果不想在股市、基金等风险投资上多下功夫,也可以关注稳健型投资,定期存款到期后,拿出至少一半的资金用于银行理财,大概率收益会高过存款。其次,要准备出家庭应急备用金。一般而言,一个家庭需要保留 3 到 6 个月支出水平的应急备用金,随时支取,以备不时之需。再次,股票、基金的投资也需根据时段的不同进行调整。例如在股市大幅震荡时,可以多关注债券型基金;当股市向好时,可投资良好成长性的股票型基金作为中长期战略。如果平时没有太多时间关注股市,基金定投是个不错的方法。基金定投可拉长时间、分摊风险,长期投资下来一般会有可观的收益。陆女士家庭可以从每月结余中拿出部分资金进行指数型基金定投。

3. 遇大额收支调整规划。陆女士家庭很可能会面临意外的收支,比如公司年底分红的不确定性、老房拆迁的不确定性,还有双方父母的身体状况等也会有不确定因素。一份科学完整的理财规划,应随着家庭情况和宏观经济的变化而进行动态调整,建议陆女士定期对理财目标和理财规划重新评估,特别是遇到重大突发事件的大额需求,应对投资理财重新进行梳理与调整。

投资有风险 选择需谨慎

以案说保险

轻信陌生人 买了“假保单”

案例回顾:65 岁的王女士退休多年,喜欢与朋友一起跳广场舞。一天,在她平时跳舞的地方来了两位自称是保险公司业务员的小李和小王,二人热情地向她们宣传老年人意外险,于是王女士和朋友就每人购买了一份,直接把保费转给了小李和小王。5 个月后,王女士下楼时不慎摔伤,造成小腿骨折。当地去保险公司理赔时却被告知无法查询到自己的保单,小李、小王也联系不上。后经保险公司查证无此代理人,王女士这才知道她上当了,购买了假保险无法理赔,费用只能自理,后悔莫及。

案例分析:大多数消费者对保险产品及保险公司并不熟知,习惯性找“朋友”“熟人”帮忙办理。办理过程又无防备心理,直接将保费转账给“朋友”“熟人”。而一些所谓的“朋友”“熟人”其实是骗子,只收取了保费,并未向保险公司投保。消费者出现理赔案件才发现,没有成功投保,就无法享受保险保障。这类案例的常见手段包括:骗子利用消费者容易轻信他人、个人资产保护意识低等特点骗取保费;消费者想简化投保程序,直接把钱转给骗子用于缴纳保费;骗子收取保费过后,不再与消费者联系或直接“拉黑”处理。

风险提示:

1. 购买保险产品要通过保险公司营业网点、官网平台或者正规的保险代理人等渠道办理。

2. 保险消费要抓住投保前、投保中和投保后三个时间点。投保前要核实保险代理人身份,要弄清代理人的身份、资质等,可通过官方渠道查询。投保时要仔细阅读保险合同,弄清楚产品信息再签字付款。投保后及时核对保单重要信息,例如投保人姓名、被保险人姓名、保险责任、责任免除、保险费、保险金额、保险期限等,确认合同是否加盖保险公司印章,同时也可通过保险公司官方网站或客服专线查询保单情况。

3. 确需委托他人代办保险时,应亲笔签署委托授权书,确认授权范围和有效期,不要轻易将证件原件交与他人;提供证件复印件时,注明使用范围、有效期限等。

4. 如遇到保险存在异常,要及时联系保险机构进行核实;一旦发现相关人员利用保险消费者信息骗取费用,及时向公安机关报案,以维护自身权益。

(河北省保协供稿)

资讯

河北省车险理赔服务质效与消费者满意度持续提升

本报讯(记者 刘文静 通讯员 刘莎)河北省保险行业协会日前发布“2022 年度河北省车险理赔服务质量评价”结果显示,2022 年河北省车险理赔案件从车主报案到保险公司支付赔款的平均时长较 2019 年缩短了 2.46 天,行业整体立案结案率较 2019 年提高 3.66 个百分点,车险理赔服务质效和消费者满意度明显提升。

为提升保险消费者获得感和满意度,河北省保险行业协会以《河北省车险理赔服务质量评价办法》为抓手,持续 3 年对省内各财产险公司开展车

险理赔服务质量评价。通过定期指标监测、评价结果通报、风险提示、调研督导等多重措施,省内近七成的财产险公司评价指标有不同幅度改善,特别是与客户体验直接相关的理赔时效指标呈整体向好趋势。“2022 年度河北省车险理赔服务质量评价”结果显示,大地保险河北分公司、中路保险河北分公司、利宝保险石家庄中支、紫金保险河北分公司、人保财险河北省分公司、太平洋产险河北分公司评价指标普遍优于行业平均水平,在全省 45 家经营车险业务的财产险公司中综合排名位列前六。

