

中国保监会保险消费者权益保护局

消保局〔2014〕138号

关于 2013 年度保险公司投诉处理考评情况的通报

各保监局、各财产保险公司、各人身保险公司：

根据《关于开展保险公司投诉处理考评工作的通知》（保监消保〔2013〕162号）的要求，保监会对130家保险公司2013年度投诉处理工作进行了考评。现将有关情况通报如下：

一、总体情况

本次投诉处理考评对象包括：62家财产保险公司（含信用保险公司）；68家人身保险公司（含人寿保险公司、健康保险公司、养老保险公司）。

考评内容包括定性指标和定量指标两部分，满分100分。其中，定性指标共3项，总分30分；定量指标共9项，总分70分，前7项每项10分，后两项采取倒扣分形式。经测算，2013年度财产保险公司平均得分为75.58分，32家公司低于平均分；人身保险公司平均得分为68.29分，37家公司低于平均分。

总体来看，财产保险公司得分较高，主要由于财产保险公司中满分公司较多，在62家财产保险公司中，满分公司13家，占

比 20.97%；人身保险公司整体投诉量较高，并受媒体负面报道被倒扣分影响，整体得分较低。各保险公司之间得分差异较大，规模较大的公司排名大多位于中游，规模较小的公司容易受少量投诉事件影响得分和排名，两极分化比较明显。

二、各项考评指标详细情况

（一）定性指标考评情况

定性指标包括制度建设、体制架构和重大应急处理机制三项，每项最高得 10 分，最低得 0 分。

1. 制度建设指标。主要考评保险公司是否建立投诉处理制度和流程、突发事件应急预案、内部考核评价制度及责任追究制度等。经考评，该项工作各公司落实情况良好，130 家公司均未出现扣分情况。

2. 体制架构指标。主要考评保险公司是否成立保险消费者事务工作委员会、确定投诉处理职能部门和负责人、明晰工作职责、建立投诉处理专人专岗制度和投诉处理信息化系统等。考评中发现，8 家公司未按时上报投诉处理工作联系人、8 家公司未及时上报联系人变更情况，均被扣除了 2 分。这表明部分公司虽然建立了投诉处理工作制度，但在具体执行中并未充分发挥应有作用。此外，少数公司由于受机构规模限制，未设立专人专岗负责投诉处理工作或者未全面实现投诉信息化管理。鉴于公司对这些情况在报告中都做了详细说明，故此处并未扣分。

3. 重大应急处理机制指标。主要考评保险公司发生涉及消费者权益的突发事件时，是否按照要求及时上报保险监管机构、采取有效措施妥善处理并有效处置潜在及重大风险。考评中发现，28 家公司因未按通知要求上报相关材料，均被扣 2 分。大多数公司上报制度比较健全，但由于 2013 年度未发生重大紧急突发事件，故应急预案的执行效果有待进一步观察。

（二）定量指标考评情况

定量指标包括 9 项，总分 70 分。其中，前 7 项为得分项目，每项 10 分，考评各保险公司的有效投诉总量、投诉量与保费和保单规模比例以及投诉处理情况。后 2 项为扣分项，采取倒扣分形式，考核保险公司是否被媒体负面报道及是否发生过重大群体上访事件。其中，得分较高的指标是“接访响应情况”，平均得分为 9.96 分，得分偏低的指标是“千张保单投诉量”，平均得分为 4.04 分。各指标具体考评情况如下：

1. 千张保单投诉量。该指标考评公司千张保单服务质量，即每千张保单被投诉的数量。

该指标是以行业平均水平为基准，等于行业平均值得 6 分；高于行业平均值一个百分点扣 0.1 分，最低得 0 分；低于行业平均值一个百分点加 0.1 分，最高得 10 分。经测算，2013 年度产、寿险行业平均的千张保单投诉量均为 0.02 件/千张（财产保险 0.0201 件/千张，人身保险 0.0204 件/千张），以此为基准，分别

测算出 62 家财产保险公司和 68 家人身保险公司每家公司的千张保单投诉量。

此指标中得 10 分的财产保险公司为 23 家，人身保险公司为 14 家；得 0 分的财产保险公司为 25 家，人身保险公司为 41 家。

2. 亿元保费投诉量。该指标考评公司亿元保费服务质量，即每亿元保费被投诉的数量。计算方法与“千张保单投诉量”相同，财产保险公司每亿元保费平均投诉为 1.40 件，人身保险公司为 1.14 件，用每家公司的亿元保费投诉量与行业平均值相比，即得到各公司的得分。

此指标中得 10 分的财产保险公司为 27 家，人身保险公司为 20 家；得 0 分的财产保险公司为 15 家，人身保险公司为 29 家。

此项指标考核的是公司被投诉数量与保费规模的比例。各公司的投诉量大体与保费规模成正比，但一部分公司尤其是中小型和外资保险公司，由于保费规模不大而投诉量较高，导致该项考评得分较低。

3. 投诉分布密度。该指标考评公司投诉量的行业占比与保费收入行业占比的关系，与亿元保费投诉量有较大的正相关性，得分计算方法与以上两个指标基本相同，只是采取“1”作为基准，等于 1（即投诉量份额与保费份额相当）得 6 分。

此指标中得 10 分的财产保险公司为 27 家，人身保险公司为 20 家；得 0 分的财产保险公司为 15 家，人身保险公司为 29 家。

测评中发现，有的公司保费收入在行业中占比较小，而其投诉量行业占比远超其保费收入占比，这类公司该项指标得分较低。

4. 亿元保费投诉变化率。该指标考评公司亿元保费服务质量的年度变化情况，即 2013 年与 2012 年相比，公司亿元保费投诉量指标是否有所改善。该指标是以环比为 0 作为基准，得 6 分，即 2013 年相比于 2012 年，公司亿元保费投诉量指标未发生变化。每一个“正”百分点，即 2013 年亿元保费投诉量与 2012 年相比增加一个百分点，扣 0.1 分，最低得 0 分；相反，一个“负”百分点加 0.1 分，最高得 10 分。

此指标中得 10 分的财产保险公司为 23 家，人身保险公司为 14 家；得 0 分的财产保险公司为 13 家，人身保险公司为 18 家。

5. 监管机构转办件办理及时率。该指标考评公司未在监管机构（含保监会和保监局）规定期限内回复办理情况的投诉件占总投诉件数的比例，体现公司对投诉处理工作的重视程度。评分方法分为四档：按期回复率 100%得 10 分，回复率达到 98%得 8 分，达到 95%得 5 分，不足 95%得 0 分。130 家公司中，仅有 59 家公司投诉件按期回复率为 100%；71 家公司被扣分，其中，有 38 家公司由于未按期回复件比例较大，得分为 0 分，说明公司在投诉处理时效方面还有待改善。

6. 接访响应情况。该指标考评公司根据监管机关要求派人接待上访投诉人员，在规定时限内到达指定处理地点的情况。此项

指标整体得分较高，除人保财险存在一次未及时接待上访人员的情况被扣 5 分外，其余公司都能够按照要求定时定点接待上访投诉人员。

7. 越级投诉率。该指标主要考评投诉人向保监会机关投诉的数量占公司有效投诉总量的比率（为公平起见，剔除 12378 热线渠道接收的投诉件）。130 家公司中，有 59 家公司存在越级投诉的情况。经研究发现，大多数越级投诉都是消费者之前已经向保险公司投诉过但未引起公司重视和妥善处理，导致其向保监会机关投诉。计算方法是行业平均水平为基准，等于行业平均值得 6 分。财产保险公司平均越级投诉率为 1.80%，人身保险公司为 3.19%，说明公司应注重投诉处理质量，进一步提高“一次结案率”。

此指标中得 10 分的财产保险公司为 46 家，人身保险公司为 39 家；得 0 分的财产保险公司为 4 家，人身保险公司为 12 家。

8. 媒体负面报道情况。该指标考评公司是否存在被全国性主要媒体（专指中央电视台及《人民日报》）负面报道且对保险业造成恶劣影响的情况，采取倒扣分形式，每发生一次媒体负面报道扣 20 分。中国人寿、平安寿险、太保寿险、新华人寿四家公司 2013 年度均被全国性主要媒体曝光，分别被扣除 20 分。

9. 重大群体性事件和越级群体访事件。该指标考评公司是否存在由于经营不规范、处理不及时及措施不到位等原因而引发的群体性上访事件，具体考核各保监局辖区内发生的 50 人及 50 人

以上的群体性事件和到保监会机关的 5 人及 5 人以上的群体访事件。采取倒扣分形式，每发生一次，对事件涉及的公司扣除 10 分。2013 年，永诚财险、安华农险分别发生过一次 5 人到保监会机关群体上访的情况，故两家公司各扣 10 分。

三、考评指标分析

本次考评共有 12 个指标，分别从投诉总量、投诉处理效果和投诉量变化情况等方面进行考评，从考评结果看，各个指标得分差异较大。具体分析如下：

（一）执行较好的指标分析

总体来看，3 个定性指标的得分都比较高，其中制度建设指标产寿险公司均为满分，说明各公司内部均制定了一套较为严格的投诉处理制度和流程；体制架构指标产寿险公司的平均得分在 9.70 分以上，表明大多数公司都有专职部门和人员处理消费者投诉；重大应急处理机制指标平均得分在 9.50 分以上，一方面说明公司均制定了重大应急处理预案，做到未雨绸缪，另一方面也因为 2013 年度未发生重大紧急突发事件，大多数公司的应急处理能力还有待于进一步检验。

定量指标方面，接访响应情况指标得分较高，财产保险公司为 9.92 分，人身保险公司为满分 10 分。对于投诉人多次到保监会上访的情况，保险公司按照监管机关的要求派人到现场协调处理，本项指标体现出公司能充分配合监管机关的工作，第一时间

应对消费者诉求。越级投诉率指标得分较高，财产保险公司为 8.54 分，人身保险公司为 7.23 分。可以看出，大多数公司都尽可能地在公司层面化解矛盾，避免投诉升级。

（二）执行较差的指标分析

定量指标中千张保单投诉量、亿元保费投诉量、投诉分布密度、亿元保费投诉变化率等指标公司得分都比较低。

千张保单投诉量指标，财产保险公司平均得分 5.04 分，人身保险公司 3.13 分。得 0 分表明每千张保单至少有 0.032 件投诉，值得公司高度关注。亿元保费投诉量指标，财产保险公司为 5.80 分，人身保险公司为 4.46 分；亿元保费投诉变化率指标，财产保险公司为 5.86 分，人身保险公司为 4.72 分。两项指标得分均较低，既说明公司的投诉数量超过其保费规模，又表明公司 2013 年的投诉数量进一步上升。

（三）需要关注的几个问题

一是行业投诉量居高不下。2013 年，监管机关接到的消费者投诉总量为 21361 件，相比 2012 年增长了 32.78%，其中 7 家公司投诉量超过 1000 件，34 家公司投诉量超过 100 件。2014 年一季度投诉总量为 5984 件，相比 2013 年同期增长了 18.40%。这表明，各家公司在追求发展速度、扩大规模的同时，需要更加重视合规经营。

二是公司投诉处理时效有待提高。从处理时间看，130 家公司

中只有 59 家公司能按期向监管机关回复投诉处理情况，另外 71 家公司在与监管机关沟通、按时办理回复方面还有待加强。从处理效果看，尽管越级投诉指标得分较高，但越级上访、来信投诉仍时有发生。

三是社会和舆论更加关注行业规范发展。2013 年，中央和地方媒体均多次报道保险业的负面新闻，保险行业被关注程度大幅上升。同时，随着更多的保险和法律专业人士介入保险投诉维权，如“世纪保网”等，他们专职替消费者投诉，起到推波助澜的作用，对公司的规范经营和投诉处理提出更高的要求，希望公司积极应对。

附件：1. 2013 年度保险公司投诉处理考评情况(财产保险公司)
2. 2013 年度保险公司投诉处理考评情况(人身保险公司)

附件 1:

2013 年度保险公司投诉处理考评情况
(财产保险公司)

公司名称	总分	排名
长江财险	100.00	1
三井住友	100.00	2
太阳联合	100.00	3
诚泰财险	100.00	4
鑫安汽车	100.00	5
东京海上	100.00	6
三星财险	100.00	7
日本财产	100.00	8
苏黎世	100.00	9
爱和谊	100.00	10
日本兴亚	100.00	11
乐爱金	100.00	12
信利保险	100.00	13
安联财险	98.00	14
劳合社	98.00	15
锦泰财险	98.00	16
华信财产	98.00	17
丰泰财险	96.00	18
阳光农险	93.18	19
华农财险	92.01	20
中煤财险	90.00	21
泰山财险	88.00	22
国元农险	88.00	23
安盟保险	85.72	24
中银保险	85.57	25
中国信保	84.00	26
国寿财险	79.15	27
中华财险	76.80	28
人保财险	76.63	29
中意财险	75.74	30
安信农险	75.23	31

大地财险	70.31	32
丘博保险	70.14	33
平安财险	70.11	34
美亚财险	69.57	35
天安保险	69.16	36
安诚财险	68.82	37
安华农险	68.16	38
鼎和财险	66.40	39
太保财险	65.80	40
现代财险	64.80	41
利宝保险	63.21	42
安邦财险	62.88	43
阳光财险	61.32	44
英大财险	60.14	45
众诚保险	60.14	46
富邦财险	60.13	47
紫金财险	58.68	48
天平车险	57.24	49
太平财险	57.22	50
长安责任	56.60	51
渤海财险	55.39	52
华泰财险	55.00	53
永安财险	50.00	54
国泰财险	49.50	55
浙商财险	48.80	56
都邦财险	48.00	57
信达财险	47.97	58
华安财险	47.34	59
永诚财险	43.70	60
大众保险	42.01	61
民安保险	39.51	62

阴影部分为投诉处理考评得分位于最后 10 名的公司。

附件 2:

2013 年度保险公司投诉处理考评情况
(人身保险公司)

公司名称	总分	排名
长江养老	100.00	1
珠江人寿	100.00	2
吉祥人寿	100.00	3
中韩人寿	100.00	4
国寿养老	100.00	5
复星保德信	98.00	6
前海人寿	90.00	7
中融人寿	90.00	8
交银康联	88.98	9
华汇人寿	88.27	10
太平养老	87.69	11
工银安盛	87.33	12
利安人寿	87.31	13
弘康人寿	86.00	14
人保寿险	84.94	15
友邦保险	82.36	16
安邦人寿	82.08	17
和谐健康	80.80	18
天安人寿	80.00	19
汇丰人寿	80.00	20
建信人寿	79.83	21
中邮人寿	77.33	22
君龙人寿	76.76	23
中荷人寿	75.64	24
太平人寿	74.93	25
招商信诺	73.97	26
东吴人寿	71.50	27
农银人寿	71.25	28

中航三星	70.00	29
平安养老	68.77	30
新光海航	68.62	31
平安健康	67.19	32
中宏人寿	66.99	33
瑞泰人寿	64.38	34
正德人寿	64.28	35
华泰人寿	60.39	36
人保健康	60.15	37
长生人寿	60.00	38
百年人寿	59.71	39
中意人寿	59.19	40
太保寿险	58.21	41
昆仑健康	58.00	42
中美联泰	58.00	43
中法人寿	58.00	44
中新大东方	58.00	45
泰康人寿	57.21	46
海康人寿	56.65	47
幸福人寿	56.50	48
国泰人寿	56.00	49
光大永明	55.00	50
中德安联	54.98	51
国华人寿	54.74	52
阳光寿险	54.49	53
英大人寿	54.49	54
信诚人寿	53.46	55
平安寿险	53.41	56
北大方正	53.21	57
合众人寿	52.31	58
中国人寿	51.13	59
生命人寿	50.01	60
信泰人寿	50.00	61
泰康养老	50.00	62
民生人寿	49.79	63
中英人寿	49.48	64
华夏人寿	49.26	65
长城人寿	47.34	66
恒安标准	40.19	67
新华人寿	39.23	68

阴影部分为投诉处理考评得分位于最后 10 名的公司。

