投诉热线12378火热车险分红险成“重灾区” 【摘要】近期自保监会积极公布保险消费者投诉情况以后，保险公司的投诉情况开始为人们所知晓。据了解，前三季度保险消费者有效投诉同比上升34.58%，其具体情况如下。 投诉热线12378火热 12378是保险消费者投诉维权热线，从2012年4月26日起开通。保监会数据显示，数据显示，今年以来三个季度的投诉案件依次为5984件、6433件、7877件，投诉案件呈阶梯增长。 而今年前三季度，保监会12378投诉维权热线接通率98.28%，群众满意度98.47%；而在2万件有效投诉中，实际办结19831件，办结率达97.72%，帮助消费者维护经济利益总计33630.59万元。 10家保险公司投诉量占比80% 2014年前三季度，中国保监会机关和各保监局收到涉及财产险公司的投诉8916件。其中，投诉量居前10位的财产险公司依次为：人保财险（2194件）、平安财险（1594件）、太保财险（1329件）、国寿财险（489件）、阳光财险（289件）、（270件）、大地财险（267件）、永安财险（236件）、（210件）和（204件）。这10家公司投诉量总和占财产险公司投诉总量的79.43%。 而前三季度涉及人身险公司的投诉11323件。其中，投诉量居前10位的人身险公司依次为：中国人寿（2669件）、平安寿险（1337件）、泰康人寿（1225件）、新华人寿（1142件）、太保寿险（920件）、生命人寿（605件）、人保寿险（452件）、太平人寿（406件）、阳光寿险（363件）和中美联泰（163件）。这10家公司投诉量总和占人身险公司投诉总量的81.97%。 车险和分红险成“重灾区” 数据显示，前三季度财产险涉及保险消费者权益的有效投诉为8947件，占总投诉量的40.83%。 财险投诉中，车险占比较大。与车险有关的投诉占总投诉量的37.94%，其中商业车险为20.42%。 此外，人身险投诉量占比59.17%，其中分红险尤为“突出”，占比30.28%。从历年数据来看，分红险退保和投诉率一直高居榜首。 慧择提示：综上可知，投诉热线12378火热，与此同时，10家保险公司投诉量占比80%，其中车险和分红险成“重灾区”。此外，中国人寿共受理2669件保险投诉案件。