

都邦财产保险股份有限公司

2022年投诉受理情况

都邦保险 2022 年全年受理的案件投诉量为 1318 件，同比减少了 28%。其中监管转办投诉量为 227 件，同比减少了 44%，在监管转办投诉量中销售及承保业务类投诉为 29 件，占比 13%，理赔类投诉为 198 件，占比 87%。自收投诉量为 1091 件，同比减少了 23%，在自收投诉量中销售及承保业务类投诉为 68 件，占比 6%，理赔类投诉为 1023 件，占比 94%。

从地区分布情况看，广东占 27.2%，河南占 7.7%，中山占 7%，山东占 5.7%，江苏占 5.2%，大连、浙江、福建占比在 3%到 5%之间，安徽、内蒙古、宁波、辽宁、四川、山西、北京占比在 2%到 3%之间，湖南、深圳、贵州、上海、江西、河北、陕西、湖北占比在 1%到 2%之间，青岛、泰州、甘肃、黑龙江、天津、重庆、吉林、苏州、广西、厦门、新疆、云南占比均不足 1%。

2022 年，都邦保险在投诉管理方面通过制度完善，机制改革等多方面举措，加大了管理和奖惩力度，投诉情况明显改善，服务大幅度提升，切实保护了消费者实际权益，维护了公司品牌形象，获得了客户的普遍好评。