

都邦财产保险股份有限公司

2023年投诉受理情况

都邦保险 2023 年共受理投诉案件 2610 件。其中监管转办投诉量为 295 件，在监管转办投诉量中销售及承保业务类投诉为 37 件，占比 13%；理赔类投诉为 258 件，占比 87%。自收投诉量为 2315 件，在自收投诉量中销售及承保业务类投诉为 233 件，占比 10%；理赔类投诉为 2082 件，占比 90%。

从地区分布情况看，广东占 12%，陕西占 9%，山东占 8%，北京占 7%，中山、河南占 6%，大连、浙江、江苏、贵州、内蒙古、深圳占比在 3%到 5%之间，黑龙江、辽宁、安徽、宁波、河北、山西、上海、湖南、甘肃占比在 2%到 3%之间，福建、四川、江西、青岛、云南、重庆、湖北、天津、吉林、广西、泰州占比在 1%到 2%之间，苏州、厦门占比均不足 1%。

2024 年，都邦保险会在投诉管理方面通过制度完善、机制改革、加强培训等多方面举措，加大管理和奖惩力度，努力提升服务水平，全力维护消费者实际权益。