

都邦财产保险股份有限公司

2024年投诉受理情况

都邦保险 2024 年共受理投诉案件 3487 件。其中监管转办投诉量为 208 件，在监管转办投诉量中销售及承保业务类投诉为 17 件，占比 8.17%；理赔类投诉为 191 件，占比 91.83%。自收投诉量为 3279 件，在自收投诉量中销售及承保业务类投诉为 258 件，占比 7.87%；理赔类投诉为 3021 件，占比 92.13%。

从地区分布情况看，陕西占 17%，广东占 16%，北京占 12%，河南占 7%，山东、甘肃占 6%，大连、浙江、河北、江苏占比在 3%到 4%之间，深圳、山西、湖南、内蒙古、宁波、中山、上海占比在 2%到 3%之间，四川、黑龙江、安徽、辽宁、湖北、贵州、江西、重庆占比在 1%到 2%之间，广西、福建、泰州、云南、吉林、青岛、天津、厦门、苏州、新疆占比均不足 1%。

2025 年，都邦保险将通过健全制度体系、深化机制改革、强化能力培训等系统性举措，构建更为科学高效的投诉管理体系，并进一步完善奖惩机制，提升服务水平，维护消费者合法权益。