

# 投诉维权热线12378开通5年多

# 保险消费者满意度高达98%

青年报记者 吴缵超

本报讯 12378保险消费者投诉维权热线已成为保险消费者表达诉求的重要渠道,来自中国保监会的数据,截至2017年12月31日,热线全国转人工的呼入总量为2130553个,实际接听总量为1957142个,接通率为91.86%,满意度达98%以上。热线开通5年多时间,全国平均每月实际接听电话数量为28782个。

## 保险消费者维权渠道全面畅通

据悉,2012年4月26日,中国金融监管部门首个全国性统一投诉维权热线——中国保监会12378保险消费者投诉维权热线正式开通。目前,12378热线在中国保监会设总中心,36个保监局设分中心。根据《保险消费投诉处理管理办法》规定,按照属地管理、分级负责原则,12378热线主要接受保险消费者的维权投诉,对消费者的投诉事项快速接收、快速转办、快速处理。

中国保监会表示,建立便捷有效的投诉渠道和矛盾纠纷解决机制,是保险消费者权益保护工作的重要环节。近年来,保监会开通了12378全国保险消费者投诉维权热线,开展了保监局局长接待日活动,推动全国保险纠纷调处机制的建立健全,不断改进“信、访、电、网”渠道的消费者投诉处理流程并提高处理效率,保险消费者维权的渠道全面畅通。

在近期召开的2018年全国保险消费者权益保护工作会议上,中国保监会副主席梁涛指出,2017年中国保监会加强保险消费者权益保护制度机制建设,起草保险实名登记制度,出台保险消费风险提示制度,发布保险领域违法失信相关责任主体联合惩戒合作备忘录,推出保险销售行为可回溯制度,深化保险小额理赔管理制度,启动保险服务标准化,完善投诉考评,深化保险纠纷多元化化解机制建设。2017年全国各地保险纠纷调解组织累计成功调解案件15万余件,“保监微课堂”微博微信教育平台累计推送风险提示和消费者教育文章700余篇,并对117家保险公司服务情况进行评级并向社会公开。

下一步,中国保监会副主席



12378热线使保险消费者维权渠道全面畅通。 青年报资料图

梁涛要求,针对损害消费者合法权益的典型问题和突出问题,组织开展“精准打击行动”,继续推进投诉处理、纠纷调解、诉调对接、司法裁判等环节有机结合的矛盾纠纷多元化解体系,并扎实做好保险实名登记、保险广告行为监管、《保险消费投诉管理办法》修订、保险销售行为可回溯制度落实、消费者教育和风险提示、保险业信用体系建设等各项基础性工作。

## 去年互联网保险投诉大幅增长

目前保险消费投诉反映的主要问题又是哪些呢,这可以从中国保监会关于2017年度保险消费投诉情况的通报中得以一窥。

2017年,中国保监会机关及各保监局共接收涉及保险公司的保险消费投诉93111件,其中涉嫌违法违规投诉2109件,占比2.27%,保险合同纠纷投诉91002件,占比97.73%。

随着互联网等科技手段在保险行业深度应用,去年一年涉及互联网保险的消费投诉大幅增长。2017年,中国保监会及各保监局共接收互联网保险投诉4303件,较上一年同期增长63.05%。销售平台方面,涉及非保险公司自营互联网销售平台的投诉3821件,占互联网保险消费投诉的88.80%,具体涉及127家各类网络销售平台,其中,携程网、支付宝、微信、淘宝等4家大型互联网平台的投诉占非保险公司自营平台投诉的47.87%。专业互联网保险公司方面,4家专业互联网保险公司投诉1498件,其中,众安在线1217件,泰康在线166件,安心财险83件,易安财险32件,分别占互联网保险消费投诉的

28.28%、3.86%、1.93%、0.74%。互联网保险消费投诉反映问题主要集中于销售告知不充分或有歧义、理赔条件不合理、拒赔理由不充分等。

财产险投诉主要集中在车险理赔,2017年,中国保监会及各保监局共接收机动车辆保险投诉42068件,其中理赔投诉32044件,占财产险投诉总量的68.56%。主要反映车险定损核损和核赔阶段的责任认定争议、理赔时效慢、理赔金额无法达成一致等问题。除机动车辆保险投诉之外,2017年非车险消费投诉增长较快,如农业保险投诉802件,同比增长40.70%;信用保证保险272件,同比增长183.33%。

而人身险销售纠纷问题仍然比较突出,2017年,中国保监会及各保监局共接收人身险销售投诉21329件,占人身险投诉总量的46%,主要反映夸大保险责任或收益、隐瞒保险期限和不按期交费的后果、隐瞒解约损失和满期给付年限、虚假宣传等问题。人身险销售纠纷投诉中,涉及银邮兼业代理渠道9498件,占比44.59%,涉及营销员渠道8889件,占比41.68%。

需要关注的还有消费者商旅相关保险投诉,近年来,保险产品多样化发展,逐渐深入消费者的日常生活,与商旅相关的场景化产品投诉也随之增多。2017年全年,涉及网络购物、旅游相关的退货运费险、数码产品意外险、旅游险、航班延误险、酒店取消险等险种投诉共计1300件。商旅相关投诉主要反映夸大产品责任、夸大服务内容、责任免除事项显示不完全、不实宣传等问题,与出行相关的保险消费投诉呈现季节性和气候性特点。

## ■关注

## 超高利润引同行企业纷纷觊觎 高端快递市场不再“一家独大”

青年报记者 洪伟

本报讯 在四通一达纷纷抢占网商快递市场的时候,顺丰一直在耕耘高端快递市场,独占高利润。近日,据顺丰控股发布年报显示,2017年度顺丰控股实现营业收入710.94亿元,增幅达23.68%;归属上市公司净利润47.71亿元,同比增长14.12%。不过,同行在这种超额利润面前,也都纷纷重金投入,圆通、德邦以及京东都纷纷开始进入高端快递市场。

在快递行业,中低端的电商业务占比高达86%,市场竞争激烈。高端业务则是顺丰“一家独大”,仅用14%的业务占比获取了58%的业务收入和36%的净利

润。为了扩大自己的利润,稳固自己的地位,同行也纷纷进军高端市场。

近期,圆通宣布在泰州、扬州、金华、温州、南昌、长沙、贵阳、大连、长春等9个二三线城市开通B网业务,并称将在年底实现业务覆盖全国1000多个城市。

新近上市的德邦物流也从零担市场,进入了高端快递市场。据悉,其凭借全自营的模式,首先切入的就是顺丰的高端市场,与顺丰展开了价格战,争夺原本属于顺丰的客户。

除了快递同行,全自营配送的京东也已于去年独立出了京东物流,开始为第三方提供物流服务,目标市场直指中高端B2C卖家。

## 爱康国宾私有化将有新进展 云峰基金和阿里巴巴提出收购

青年报记者 吴缵超

本报讯 搁置了许久的爱康国宾私有化进程有了新进展,爱康国宾发布公告称,收到来自云峰基金和阿里巴巴的私有化要约,后者提出了全现金收购计划。公告称此前成立的特别委员会继续与云峰进行磋商、审议和评估此项提案,但目前并未就此提案作出任何决定。

资料显示,爱康国宾于2014年在美国纳斯达克上市,是中国领先的提供体检和就医服务的健康管理机构。

爱康国宾的私有化可谓一波三折,爱康国宾于2015年8月31日收到公司董事长张黎刚及相关私募股权基金提交的无约束力的私有化初步要约。此后,由竞争对手美年大健康等组成的财团向爱康国宾提出私有化要约,为应对来自美年大健康的阻击,爱康国宾抛出“毒丸计划”。2016年6月,爱康国宾宣布收到了来自云峰基金的私有化要约,云峰基金成立于2010年初,是以阿里巴巴董事局主席

马云和聚众传媒创始人虞锋的名字命名而成,并联合一批成功企业家和成功创业者共同发起创立的私募基金。之后张黎刚、美年大健康先后表示退出,爱康国宾私有化进程暂时停滞。

如今,云峰基金联合阿里巴巴一起再次向爱康国宾发起私有化要约,这一次爱康国宾的私有化能否顺利进行,也再度引起了市场的关注。在市场人士看来,云峰基金联合阿里巴巴此次要约收购爱康国宾,或与爱康国宾掌握的体检行业大数据有关。如若将爱康国宾收入旗下,有望将其纳入阿里健康产业链里去。

随着美年大健康完成对行业第三名慈铭体检的收购,国内民营体检市场曾经的“三国争霸”已经演变为“双雄对决”。据爱康国宾官网显示,截至2017年3月底,爱康集团已在北京、上海、香港、广州、深圳等32个大城市设有100余家体检与医疗中心。美年大健康官网显示,在200余个大城市,布局400余家医疗及体检中心。

## 拍卖公告

受委托,江苏观宇艺术品拍卖有限公司将举行“江苏观宇2018春季拍卖会”,现将有关事项公告如下:

- 一、拍卖时间:2018年4月22日下午1:00
- 二、拍卖地点:上海市上海宾馆上海厅
- 三、拍卖标的:紫砂及茶道具
- 四、拍卖师:邵国光(证书号:1700552)、梅立岗(证书号:2000002)
- 五、预展时间:2018年4月20-21日
- 六、预展地点:上海市上海宾馆春申厅
- 七、竞买保证金:壹拾万元整

公司地址:江苏省宜兴市丁蜀镇双龙西路567号  
联系人:史先生  
联系电话:13681985006

青年报拍卖公告代理电话: 021-65457515 13916569049

## 监管层公布76家证券业“李鬼”网站

青年报记者 孙琪

本报讯 春节后市场逐步回暖,众多投资者跃跃欲试,众多券商的“李鬼”网站也再度回潮。券商们不堪其扰后,除了不断发声明,并无他法。

昨日上午,方正证券发布一份《关于谨防不法分子假冒

方正证券名义进行欺诈的声明》,称近期发现不法分子冒用公司或公司合作伙伴的名义,以假冒客户服务电话回访荐股等方式,进行非法证券经营活动。再次向公众强调该公司官网地址和客服电话,另外严正声明,假冒者已经构成对该公司的名誉损害,该公司将及时

报告政府部门查处。

值得注意的是,这并非个案。昨日中国证券业协会最新发布了非法仿冒证券公司、证券投资咨询公司等机构的黑名单,总共有76个非法仿冒机构网站。广发、兴业、华泰、国泰君安、招商等知名券商系数在被仿之列。