

# 上半年保险业投诉增长超五成

## 部分小公司投诉率更高

财险理赔纠纷仍然突出,寿险销售误导屡禁不止,电销扰民更烦恼……今年上半年,全国保险纠纷虽然还是这些“老问题”,但投诉数量却增加了54%!

今年上半年,中国保监会及各保监局接收各类涉及保险消费者权益的投诉总量共9710件,同比增长54.35%,反映投诉事项10451个,同比增长54.78%。其中投诉维权热线成为保险消费者表达诉求的主要渠道。

### 财险 理赔承保纠纷多 电销扰民烦

据保监会通报,上半年,消费者投诉事项涉及财险公司的共有4103个,其中,合同纠纷类投诉3852个,违法违规类投诉251个。

保监会表示,财险公司合同纠纷类投诉主要反映出三方面问题。

一是理赔(给付)纠纷仍然突

出。上半年理赔纠纷类投诉3055个,占财险公司合同纠纷类投诉的79.31%,纠纷焦点仍然集中在损失核定争议、保险责任争议、理赔时效过长等方面。

二是承保纠纷增长较多。上半年承保纠纷589个,同比增长70.23%,其中保费争议90个,同比增长47.54%,反映消费者对续保费率不认可、对公司未告知影响费率优惠的条件不满等;投保程序方面63个,同比增长

142.31%,反映公司未经同意扣款、未及时送达保单、投保信息有误等问题。

三是电销扰民投诉仍居高不下。上半年产险公司有213个投诉,同比增长95.41%。

在违法违规类投诉中,各类销售违规188个,占财险公司违法违规类投诉的74.90%,主要表现为拒保交强险,摩托车、拖拉机交强险搭售商业险等。

### 人身险 合同纠纷泛滥 销售误导多

上半年,消费者投诉事项涉及人身险公司的共有6348个,其中,合同纠纷类投诉4083个,违法违规类投诉2265个。

在合同纠纷类投诉中,有三类问题是消费者投诉的主要方面,与去年同期相比增幅较大。

一是退保纠纷增幅大,占比高。上半年寿险公司退保纠纷1804个,占合同纠纷类投诉的44.18%,同比增长93.15%,主要表现在投保人对退保金额或退保扣除的费用存在争议。

二是承保纠纷增幅较大,其中投诉公司未尽说明义务的较多,同比增长198.19%,主要反映公司在销售环节没有明确告知产品性质、预期收益的不确定性、退保损失、保单期限等重要合同内容,此类纠纷往往和退保纠纷、销售误导相关联。

三是电销扰民仍然较多,上半年有204个投诉,同比增长75.86%。

人身险公司违法违规类投诉仍然居高不下,占人身险公司投诉总量的35.68%,涉及销售违规2232个,其中销售误导2067个,占人身险公司违法违规类投诉的

91.26%,主要反映承诺或保证收益、错误解释保险条款、代客户签字、隐瞒投资风险、犹豫期权利、保单贷款利息成本等。

### 头条链接

#### 部分小公司投诉率更高

如果按投诉绝对量来看,大公司被投诉的总量是较多的,占比也比较高。这其中不排除由于大公司业务量大、客户总量大而导致的被投诉较多。

为此,保监会提出“亿元保费投诉量”概念,据通报,财险公司每亿元保费投诉量平均值为1.20件,其中“亿元保费投诉量”居前的公司包括利宝保险、渤海财险、天平车险、国泰财险、都邦财险等。(和讯)

## 交行半年净赚348亿元 同比增长12%

日前,交通银行正式对外发布2013年中期业绩。上半年实现净利润人民币348.27亿元,同比增长12.02%。

截至2013年6月30日,交行资产总额达到人民币57176.02亿元,较年初增长8.42%;客户存款余额达人民币39533.10亿元,较年初增长6.03%;客户贷款余额达人民币32014.17亿元,

较年初增长8.62%。报告期内,交行连续第五年跻身《财富》(FORTUNE)世界500强,营业收入排名第243位,较上年提升83位;列《银行家》(The Banker)杂志全球1,000家最大银行一级资本排名第23位,较上年提升7位。

交行负责人表示,下半年,交行将围绕服务实体经济这一核心,把握好信贷投向与投量,调整好信贷结构

与效益;持续推动“两化一行”战略,充分利用国际化、综合化平台,通过跨境跨业联动提升核心竞争力;继续完善全面风险管理体系,切实加强流动性管理;加快推动“三位一体”渠道建设,提高综合型网点辐射面和竞争力,提升电子渠道服务体验;推行标准化、规范化、程序化服务,提升服务质量与效率,提高客户满意度。(张海亮)



### 财金资讯

#### 寿险保费连续5月正增长

保监会上周末对外披露的前7月保费数据显示,前7月寿险业务实现保费收入6157.95亿元,同比增长7.78%。至今,经历了今年前两个月的下滑后,寿险保费连续5个月以正增长的姿态面市。

据了解,今年前两个月,寿险业务并没有随着各保险公司的开门红活动而增长,反而同比减少一大截。自3月起,随着各保险公司发力理财类保险产品,寿险保费增幅转“正”,其中,增幅最大的便是处在冲刺年中考核大限的6月。记者统计发现,6月单月寿险实现保费收入达1007.7亿元,较去年同期的802.8亿元同比增幅25.5%。单月寿险增幅除6月最为突出外,4月寿险保费也很喜人,较去年同期的553

亿元增长21%至655.3亿元。

其余3个月的增幅虽不明显,但也都超过了8%,如3月单月寿险业务实现保费收入1025亿元,较去年同期的937亿元同比增长9.4%。

而在经历了6月银保爆发式增长后,7月寿险保费增速回归正常,这与7月银保回落不无关系。数据显示,6月的银保市场新单保费为468.4亿元,而7月却降至295.8亿元,环比减少38.3%。

此外,在寿险市场回暖的同时,另一组数据却让人感到担忧。前7月寿险业务给付1415亿元,同比增长49.09%,业内人士预计,下半年寿险公司保费增长承压还是会比较明显,满期给付的压力依然不小。(中证)

## 光大银行POS快贷已发放贷款20亿

凭借新颖细化的小微融资服务,光大银行POS快贷自2012年底推出至今,不足一年的时间里已发放贷款20亿元。近日,POS快贷更是一举夺得第十一届中国杰出营销奖。

无需抵押物,小微商户安装了光大银行的POS机后,即可向光大银行申请POS快贷。光大银行将根据POS机交易流水数据,测算小微商户经营规模,并给予相应贷款,授信额度最高80万元,最长授信期限2年。

与同类产品相比,POS快贷设计了标准化的申请资料及审批环节,小微商户所需提交的申请资料更简化,贷款办理流程更快捷,精准契合了小微贷款需求“快”这一特性。实际运作中,小微商户只需提供数份标准化的资料,即有机会最快5日内获得POS快贷的融资服务。

POS快贷采取了随借随还、按日计息的还款方式,用一天算一天,不使用不收费,保证小微商户经营资金充裕的同时,最大程度降低了利息支出。

值得一提的是,使用POS机结算的小微商户,相当一部分拥有众多分店,往往开设了多个银行账户,每日、每月、每年的对账、转账等工作耗时又耗成本,且账户众多,难免疏于管理,资金高效运转变成难事。

不过,对光大银行小微商户来说,上述难题已破解。目前,只要开通了专为小微商户开发的企业家网银和手机银行,使用其中全新升级的资金归集业务,即可实现各银行账户资金的统一归集管理。

更令不少小微商户动心的是,不仅归集转账手续费全免,还可通过企业家网银和手机银行随时查看各账户中每笔款项动态,全面统筹资金管理,提高资金使用效率。

更令不少小微商户动心的是,不仅归集转账手续费全免,还可通过企业家网银和手机银行随时查看各账户中每笔款项动态,全面统筹资金管理,提高资金使用效率。



共享阳光·创新生活

## 恒大半年营收420亿 蝉联第一领跑行业

8月26日,恒大集团在香港对外公布了2013年半年报,数据表明恒大集团在2013上半年总资产、营业额、销售面积、在建面积、竣工面积、布局城市数量、持有现金余额等七项数据夺得行业第一。其中总资产大增38.6%至2745.9亿元,力压中海,蝉联香港内房企第一;营业额419.5亿,全国第一;净利润增15.8%至65.1亿元,再超万科,是万科1.4倍,继续保持中国最薄利多销房企称号。

### 恒大巩固综合规模中国第一地位

自2009年在港上市至今,恒大企业规模始终呈快速增长趋势。按年中报数据计,截至2013年6月30日,恒大总资产同比激增近四成达到2745.9亿元,力压中海,蝉联香港内房企冠军,是2010年中期的3.5倍,年均增长率53%,继续巩固其综合规模中国第一的行业地位。

目前,恒大进驻140个城市,拥有262个项目,绝大多数已经开工建设,上半年在建面积3767.1万平方米,连续蝉联全国第一,竣工面积970.8万平方米,位居全国第一;在深耕具有发展潜力的一二三线城市的同时,适度发力一线城市。

### 薄利多销,恒大民生地产再升级

2013年初,为适应国家推进新型城镇化的发展战略,满足未来刚需市场需求,推进企业发展,恒大住宅产品的升级换代在全国范围内全面展开。3月1日,恒大住宅新装修标准在其全国所有布局城市的260多个项目中全面实施。新标准的出台让恒大继续保持其在中国住宅产品行业的领军地位。

恒大集团董事局主席许家印在各类场合多次提到:“恒大的利润主要来自于超前的民生地产发展战略,来自于超强的成本控制能力,来自于战略合作伙伴(供应商、建筑商)的让利。恒大要少赚或者不赚老百姓的钱,要多建老百姓买得起的精品民生住宅。”

### 财务稳健,投行唱好恒大

截至2013年6月30日,恒大现金余额419.7亿元,达到公司上市以来最高水平,位列行业第一,加上未使用的银行授信额度394.8亿元,总共拥有可动用资金814.5亿元,较2012年同期增长34%。在2013年冲击千亿销售军团的大背景下,恒大有望成为第一家可动用资金“近千亿级”房企。

美银美林表示,由于恒大全国布局广泛,预计其于2013年将继续为城镇化的最大受益者,以及恒大今年合约销售额将增20%,达到1100亿元,维持公司“买入”评级并将目标价升至5.75港元。

海通国际评价说,恒大持续深耕刚需旺盛城市,以高性价比产品顺应市场及政策,薄利多销,契合刚需。给予其买入评级,缘因其“专注刚需市场,产品标准化领先企业,潜力城市项目占比高,且估值有吸引力。”

### 千亿目标实现乐观

2013年上半年,恒大完成1000亿元目标的44.6%,年度目标完成率同比增长0.8个百分点。下半年,公司将按照预定计划新开40个项目,充足、优质的货量及楼市“金九银十”旺季到来,全年1000亿销售目标有望再次提前超额完成。

恒大集团董事局主席许家印表示:“凡是恒大定的计划,一定会超额完成。”

恒大受益于新型城镇化政策导向明显,凭借前瞻性的全国性城市布局、定位且满足刚需的高性价比产品,顺应市场和政策的销售策略等优势,其2013年的1000亿元销售目标实现可期。(韦超婷)

### 突破传统

#### 民生银行推出短信客服

习惯了打电话咨询银行客服的您是否有过因一点小事致电却无人接听、持续等待,甚至语言不通、沟通不畅的尴尬经历?这些不愉快服务感受即将成为历史。近期,民生银行推出了短信客服,现在通过发送短信至95568便可享受专人专线的业务咨询和信息查询等银行客户服务了。

民生银行客服具有7\*24小时不间断、功能丰富、操作简便等特点,是一项突破传统客服渠道的全新服务方式。

不间断服务:7\*24小时为客户提供随时随地全天候不间断服务,智能机器人回复系统为您带来精准、流畅

的服务感受;亦有24小时专人值守,疑难问题、投诉、建议随时记录、快速解决;

功能丰富:短信解答范围广泛、内容丰富,从个人业务、小微金融、对公业务、贵宾服务等业务咨询,到存、贷款利率、汇率、基金等公共信息查询一应俱全;

操作简便:无论您是否为民生客户,都可以编辑短信内容,发送至95568,短信客服竭诚为每一位客户提供便捷、专业的金牌客户服务。

您只需动动手指,就可以轻松享受优质的金融服务,还在等什么,快来体验吧。