



每周监管资讯 2022年第 41期



一、监管动态

(一) 中国银保监会发布《关于 2022 年第二季度保险消费投诉情况的通报》

近日，中国银保监会消费者权益保护局发布《关于 2022 年第二季度保险消费投诉情况的通报》(以下简称《通报》)。

《通报》指出，中国银保监会及其派出机构第二季度共接收并转送保险消费投诉 28554 件。其中，涉及财产保险公司 10051 件，占投诉总量的 35.20%；人身保险公司 18503 件，占投诉总量的 64.80%。人保财险的投诉量位列财产保险公司第一。平安人寿的投诉量位列人身保险公司第一。

《通报》指出，2022 年第二季度，财产保险公司涉及理赔纠纷投诉 7808 件，占财产保险公司投诉总量的 77.68%；销售纠纷投诉 822 件，占比 8.18%。众惠相互保险、人保财险、众安在线财险的理赔纠纷投诉量位列财产保险公司前三位。人保财险、平安财险的销售纠纷投诉量位列财产保险公司前两位。

2022 年第二季度，财产保险公司涉及机动车辆保险纠纷投诉 4324 件，占财产保险公司投诉总量的 43.02%；涉及新冠疫情隔离相关保险等财产险其他保险纠纷投诉 2434 件，占比 24.22%。人保财险的机动车辆保险纠纷投诉量位列财产保险公司第一。众惠相互保险、众安在线财险的涉及新冠疫情隔离相关保险等财产险其他保险纠纷投诉量位列财产保险公司前两位。

《通报》指出，2022 年第二季度，人身保险公司涉及销售纠纷投诉 9613 件，占人身保险公司投诉总量的 51.95%；退保纠纷投诉 5011 件，占比 27.08%。平安人寿的销售纠纷投诉量和退保纠纷投诉量位列人身保险公司第一。

2022 年第二季度，人身保险公司涉及普通人寿保险纠纷投诉 8101 件，占人身保险公司投诉总量的 43.78%；疾病保险纠纷投诉 4182 件，占比 22.60%。平安人寿的普通人寿保险纠纷投诉量位列人身保险公司第一。平安人寿、新华人寿的疾病保险纠纷投诉量位列人身保险公司前两位。

(中国银保监会官网)

点评

在涉及财产保险公司投诉中，理赔纠纷占财产保险公司投诉总量的 77.68%，销售纠纷占比 8.18%。在涉及人身保险公司投诉中，销售纠纷占人身保险公司投诉总量的 51.95%，退保纠纷占比 27.08%。《通报》的发布有助于督促各保险机构落实主体责任，完善制度机制，畅通投诉渠道，改进服务质量，维护好消费者的合法权益。

(二) 中国银保监会发布《关于 2022 年第二季度银行业消费投诉情况的通报》

日前，中国银保监会消费者权益保护局发布《关于 2022 年第二季度银行业消费投诉情况的通报》(以下简称《通报》)。

《通报》指出，中国银保监会及其派出机构第二季度共接收并转送银行业消费投诉 81716 件。其中，涉及国有大型商业银行 18338 件，占投诉总量的 22.4%；股份制商业银行 32575 件，占投诉总量的 39.9%；外资法人银行 336 件，占投诉总量的 0.4%；城市商业银行（含民营银行）12007 件，占投诉总量的 14.7%；农村中小金融机构 10471 件，占投诉总量的 12.8%；其他银行业金融机构 7989 件，占投诉总量的 9.8%。

《通报》指出，2022 年第二季度，涉及信用卡业务投诉 39687 件，占投诉总量的 48.6%。浦发银行、兴业银行、平安银行的信用卡业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

2022 年第二季度，涉及个人贷款业务投诉 24915 件，占投诉总量的 30.5%。工商银行的个人贷款业务投诉量位列国有大型商业银行第一。浦发银行、平安银行、百信银行的个人贷款业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

2022 年第二季度，涉及理财类业务投诉 3077 件，占投诉总量的 3.8%。兴业银行、招商银行、浦发银行的理财类业务投诉量位列股份制商业银行前三位。

（中国银保监会官网）

点评

从 2022 年第二季度银行业消费投诉的分布来看，涉及信用卡业务投

诉占比近一半，达到 48.6%，其次为涉及个人贷款业务投诉（30.5%），而涉及理财类业务投诉占比为 3.8%。《通报》的发布有利于继续加大投诉处理监管力度，督促银行业金融机构落实主体责任，扎实做好投诉处理工作，加强源头治理，维护好消费者的合法权益。

（三）中国人民银行、银保监会阶段性放宽部分城市首套住房贷款利率下限

近日，中国人民银行、银保监会发布通知，决定阶段性调整差别化住房信贷政策。符合条件的城市政府，可自主决定在 2022 年底前阶段性维持、下调或取消当地新发放首套住房贷款利率下限。

对于 2022 年 6-8 月份新建商品住宅销售价格环比、同比均连续下降的城市，在 2022 年底前，阶段性放宽首套住房商业性个人住房贷款利率下限。二套住房商业性个人住房贷款利率政策下限按现行规定执行。

按照“因城施策”原则，符合上述条件的城市政府可根据当地房地产市场形势变化及调控要求，自主决定阶段性维持、下调或取消当地首套住房商业性个人住房贷款利率下限。中国人民银行、银保监会派出机构应予以

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_47972

