

# 保监会通报上半年保险消费者投诉情况

# 财险理赔纠纷仍是“老大难”

中国保监会日前通报了上半年涉及保险消费者权益的投诉件情况分析,投诉总量同比上升五成,合同纠纷类投诉占大头。

## 维权热线成主渠道

据统计,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%。实际办结9179件,办结率达94.53%,帮助消费者维护经济利益总计15721.96万元。

保险消费者投诉事项中,涉及合同纠纷类投诉7935个,占比75.93%;涉及侵害消费者权益的违规类投诉2516个,占投诉事项总量的24.07%。12378投诉维权热线成为保险消费者表达诉求的主要渠道。

## 财产险理赔纠纷突出

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

在财产险公司合同纠纷类投诉中,理赔(给付)纠纷仍然是“老大难”。上半年理赔纠纷类投诉3055个,占财产险公司合同纠纷类投诉的79.31%,纠纷焦点集中在损失核定争议、保险责任争议、理赔时效过长等方面。

另一个热点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。此外,电销扰民投诉仍居高不下。

在违法违规类投诉中,以各类销售违规居多,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。

## 人身险退保纠纷增加

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

合同纠纷类投诉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889个,同比增长98.88%,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,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。

本报记者 谈璿

## 7月PMI为50.3% 微升0.2个百分点

本报讯(记者 许超声)国家统计局服务业调查中心、中国物流与采购联合会今天上午发布的数据显示,中国制造业采购经理指数(PMI)为50.3%,比上月微升0.2个百分点。

统计数据表明,构成制造业PMI的5个分类指数4升1降。其中,生产指数为52.4%,比上月上升0.4个百分点;新订单指数为50.6%,比上月上升0.2个百分点,位于临界点以上。原材料库存指数为47.6%,比上月回升0.2个百分点,但仍位于临界点以下。从业人员指数为49.1%,比上月回升0.4个百分点,连续14个月位于临界点以下。供应商配送时间指数为50.1%,比上月回落0.2个百分点,接近临界点。

## 中证行业ETF 凸显投资价值

本报讯(记者 许超声)信息、医药等成长板块与蓝筹板块分化,催生了较大的行业轮动投资机遇。在此背景下,汇添富推出的中证指数行业ETF系列产品可谓正当其时。

基金分析师指出,当前A股行情与市场预期的“双重分化”,凸显了中证指数行业ETF的投资价值,其为投资者提供了精准、高效的一站式解决工具。

## 49家基金公司 上半年“炒股”赚钱

本报讯(记者 许超声)银河证券“2013年上半年基金公司股票投资管理榜单”日前出炉。

报告显示,今年上半年,纳入统计的70家基金管理公司中有49家取得股票投资正收益,平均涨幅达到4.39%。其中,景顺长城基金上半年平均股票投资主动管理收益率为15.78%,列70家基金公司综合排名第四,体现出其在股票投资方面的一贯优势。

## 上期所白皮书出炉 惠及“老手”“新手”

本报讯(记者 刘珍华)上海期货交易所昨天发布《2013年会员服务与投资者教育白皮书》(以下简称《白皮书》),公开本年度会员服务和投资者教育两方面的部署,推动市场健康发展,响应市场需求。据悉,《白皮书》今后每年发布一次,提高交易所工作的透明度。

银河期货有限公司总经理姚广表示,《白皮书》既面向知识储备较深的“老手”,也考虑初入市场的“新手”,在投资者教育方面打造了多层次、多方位的服务平台,让投资者“看得懂、听得进、受感染”。

五矿期货有限公司总经理姜昌武认为,上期所的推介、调研、课题研究等都体现一个“实”字,着眼实体经济。今年五矿期货曾经提出了一些意见与建议,后来得到了中国证监会副主席姜洋的批示。上期所快速反馈,几个月内修改、完善了一系列的交易、交割制度,高效有力。

本报讯(记者 叶薇)宝钢集团日前发布自主研发的第三代高强度钢板,这种钢板兼具高强度和高韧性,质量更轻,主要用于汽车生产,可为整车减重10%。

据预计,中国汽车用钢需求量将从2012年的1400万吨增至2018年的2200万吨。随着节能减排需求提升,“汽车减重”成为各家钢企在汽

## 宝钢推出第三代超强钢

### 可为汽车减重10%

车板领域竞争的新方向。宝钢第三代超强钢还列入了北美新一代先进高强钢应用研究推广项目计划。

宝钢还发布了2012年社会责

任报告。在中国钢铁业出现全行业亏损的严峻形势下,去年宝钢完成钢产量4383万吨,利润总额104亿元,位居世界钢铁行业第二位。

## 西门子发布业绩季报

### 凯飒接任公司总裁兼首席执行官

本报讯(记者 连建明)西门子昨晚宣布,将由凯飒出任西门子股份公司总裁兼首席执行官,这一任命今起生效。凯飒现年56岁,自2006年起担任西门子股份公司首席财务官。公司也将在近期任命新的首席财务官。

经双方协商同意,现任首席执行官罗旭德于昨天辞去其在西门

子股份公司管理委员会的职务。这些决定在昨天举行的西门子股份公司监事会会议上获得一致通过。监事会对罗旭德自2007年7月1日担任西门子总裁兼首席执行官以来所取得的成绩高度认可。

接替罗旭德担任西门子总裁兼首席执行官的凯飒表示:西门子既没有陷入危机,也无需做出重大

结构调整。我的目标是让西门子平稳回归,并打造一支高绩效团队。

西门子昨天发布了2013财年第三季度(4月1日至6月30日)业绩报告,在强化核心业务方面取得进展。得益于一项重要合约,订单额大幅提升。不过,推进“西门子2014公司计划”的支出造成了业务领域整体利润额下降。受市场疲软影响,营收略有下降。第三季度公司净收益增长了43%,达到11亿欧元,主要因素是剥离欧司朗带来的4200万欧元收益。去年同期,欧司朗亏损3.54亿欧元。

本报讯(记者 谈璿)在昨天召开的今年上半年银行业监督管理工作会议暨经济金融形势分析会议上,银监会主席尚福林表示,上半年实现了风险控制预定目标,地方政府融资平台贷款、理财业务、信托增速放缓,房地产开发贷款占比和产能过剩行业贷款比重下降。

## 促增长 守底线

尚福林表示,上半年各项工作取得了阶段性成效。在严控重点风险方面,较好地控制了银行风险的扩大和蔓延。截至6月末,平台贷款余额9.7万亿元,同比增速为6.2%,低于各项贷款平均增速9个百分点;银行理财资金余额9.08万亿元,其中非标准化债权资产余额2.78万亿元,比“8号文”出台前下降7%。信托资产余额9.45万亿元,

1-6月份环比增速从5.2%下降到0.44%。新增房地产贷款中,房地产开发贷款占24.55%,同比下降12个百分点;个人购房贷款占74.17%,同比上升13.1个百分点。

截至6月末,商业银行不良贷款余额5395亿元,不良贷款率为0.96%;贷款损失准备金余额1.57万亿元,同比增长18.97%,拨备覆盖率291.3%,同比上升0.59个百分点,拨贷比2.88%,同比上升0.09个百分点。流动性回归正常,存贷比72.43%,存款准备金率保持在20%以上,超额备付率2.63%。

## 消费服务贷款提速

尚福林说,通过加强政策引领,银行业提高了支持实体经济效能。信贷总量稳定增长,重点建设项目合理信贷需求得到有效满足,消费服务领域贷款增长明显加快,“三农”和小微企业贷款实现了“两个不低于”目标。

截至6月末,保障性安居工程贷款同比增长26.6%。“三农”贷款余额19.3万亿元,比年初增加1.81万亿元,同比多增1375.5亿元。用于小微企业的贷款余额(含个体工

商户和小微企业主贷款)16.3万亿元,比年初增加1.44万亿元,同比多增3029.1亿元。

## 大力支持实体经济

下半年金融盘活的存量和今年的增量贷款向五个方面倾斜——

- 向重点在建建项目、保障性安居工程,以及传统产业改造、战略性新兴产业、信息产业、节能环保和新能源产业、新兴服务业和生活型服务业等在转型升级中有重大影响和示范引导作用的行业倾斜。
- 向化解过剩产能倾斜。

## 上半年房地产开发和产能过剩行业贷款比重下降

# 尚福林:将向实体经济“五倾斜”

■ 向小微企业倾斜。要按照国务院小微企业金融服务经验交流会议的部署,落实“两个不低于”的总体要求和考核措施。制定信贷资产证券化与支持(服务)小微企业挂钩的具体办法。

- 向“三农”倾斜。
- 向消费升级倾斜。



中国福利彩票		
“七乐彩”全国开奖公告第2013088期		
一、本期销售总额为8148640元		
二、中奖号码:		
07 20 04 06 18 24 05	特别号码	17
三、中奖结果:		
奖项	中奖注数	每注金额
一等奖	2	905741元
二等奖	7	36969元
三等奖	307	1685元
四等奖	795	200元
五等奖	9962	50元
六等奖	15054	10元
七等奖	119472	5元

四、奖池资金累计金额0元。		
中国福利彩票发行管理中心		
“天天彩选3”、“天天彩选4”开奖公告		
开奖日期 2013年7月31日		
◆天天彩(选3)		
销售期号	第1697期(全国3D第2013205期)	
中奖号码	7 9 8	
中奖情况		
类型	中奖注数	每注金额
直选	271	1000元
组选3	0	333元
组选6	1279	166元
本期投注总额 755558元。		

◆天天彩(选4)		
销售期号 第2013205期		
奖等	中奖号码	
一等奖	7492	
二等奖	0882	
三等奖	5529	
四等奖	1820 1693 0950 7318 7057	
	7886 9845 1546	
五等奖	8158 4309 0575 4350 3676	
	5579 7296 5062 3241 6941	
本期投注总额 142834元。		
本期中奖总额 89794元。		
各投注中奖注数		

投注(奖等)	直选	组选24	组选12	组选6	组选4
投1(一等奖)	5	91	0	0	0
投3(一等奖)	0	3	0	0	0
投3(二等奖)	0	0	1	0	0
投3(三等奖)	0	0	6	0	0
全投(一等奖)	0	4	0	0	0
全投(二等奖)	0	0	3	0	0
全投(三等奖)	0	0	1	0	0
全投(四等奖)	0	18	3	0	0
全投(五等奖)	2	15	21	0	0
上海市福利彩票发行中心					
“东方6+1”开奖公告					
开奖日期 2013年7月31日					

销售期号 第2013088期(上海地区0513期)		
中奖号码	基本号码	生肖码
4 1 7 0 6		鼠
中奖情况		
奖项	中奖注数	每注金额
一等奖	0	0元
二等奖	0	0元
三等奖	0	10000元
四等奖	68	500元
五等奖	762	50元
六等奖	20182	5元
本期投注总额 866062元		
未中高奖等奖额累计 39480504.07元		
上海市福利彩票发行中心		