

## 附件

表一：过去两年有关投资相连寿险计划（投连寿险）的业务数据

	2013年	2014年
新造保单数目	91 645	71 462
年付保费 <sup>1</sup> (亿元)	68	52.9
整付保费 <sup>2</sup> (亿元)	123.2	107.6
退保数目 (占投连寿险保单累积总数的百分比)	136 440 (8.2%)	113 228 (6.8%)

表二：过去两年保监处及三间自律规管机构接获的投连寿险投诉数字分项

	2013年	2014年
<b>涉及保险公司的投诉 (由保监处处理)</b>		
投诉个案宗数	50	75
理赔程序	5	1
涉及保单的陈述	6	23
服务态度	15	22
赔偿/退保金额争议	2	6
其他(例如:收费, 管理问题等)	22	23
<b>涉及保险中介人的投诉 (由三间自律规管机构处理)</b>		
投诉个案宗数	319	277
涉及保单的陈述	277	237
其他(例如:服务态度、执行投保人指示等)	42	40
投诉个案总数 (占保监处及三间自律规管机构收到涉及保险	369 (26%)	352 (21%)

<sup>1</sup> 年付保费指按年缴付保费。

<sup>2</sup> 整付保费指在保单开始时一次过缴付保费，不管保险期有多长。

业投诉总数的百分比)		
------------	--	--

表三：证券及期货事务监察委员会（证监会）及消费者委员会（消委会）接获的有关投连寿险投诉数字分项

	2013年	2014年
<b>证监会</b>		
投诉个案宗数 <sup>3</sup>	25	37
<b>消委会</b>		
投诉个案宗数 (占消委会收到涉及保 险业投诉总数的百分 比)	66 (13%)	40 (11%)
销售手法	27	21
价格/收费争拗	24	10
服务质素	12	7
其他	3	2

<sup>3</sup> 在证监会接获的投连寿险投诉中，约 10%属于证监会的监管范围（即与产品披露有关）并由证监会处理。