

苏黎世财产保险（中国）有限公司

2025年度消费者权益保护工作情况披露

根据《保险公司信息披露管理办法》（银保监会令2018年第2号）以及苏黎世财产保险（中国）有限公司相关管理制度，特此公布2025年度消费者权益保护工作报告。

为持续贯彻落实《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》（银保监发〔2019〕38号）以及《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监发〔2022〕9号）的要求，苏黎世财产保险（中国）有限公司（以下简称“我司”）在2025年度进一步深化消费者权益保护工作体制机制，有效加强业务经营行为管理，切实将消费者权益保护融入公司治理的各个环节，从体制机制、适当性管理、纠纷化解、金融教育、消费者服务等五个方面持续开展消保工作，特此进行年度报告。

1. 体制机制

我司高度重视消保工作，2025年继续深入推进“一把手”工程。公司治理层面，按照监管要求，我司将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，建立健全消费者权益保护体制机制，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。《消费者权益保护工作章程》规定董事会为消保工作的最高决策机构，对消保工作负最终责任。日常消保工作由部门负责人统筹协调，全流程消保工作中的重大事项均向公司总经理汇报并得到审批。2025年，我司修订完善了《消费者权益保护工作章程》、《消费投诉处理管理制度》、《消费者权益保护工作委员会制度》和《消费者权益保护审查制度》。

消保审查方面，我司加强了对相关工作机制的执行，消保理念与业务的融合力度进一步提升。我司计划在2025年上线旅行及零售业务，上线前，消保人员对于新业务涉及的产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节，就可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行了

细致的评估审查，及时对相关风险进行识别和提示。全年累计审查材料246项，其中营销宣传、合作协议等材料67项，条款审查179项，消保审查意见采纳率超过98%。

按照内部审计计划，我司于2025年3月完成了上一阶段的消保及声誉风险审计工作，并对审计提出的投诉处理过程需加强记录和管理、消保制度的及时更新以及培训两项行动项进行了推进和落实，于2025年10月按期完成改进。此外，我司也按照监管工作要求以及内部管理制度要求，完成了2025年的消保考核和消保培训，总公司和分公司各部门消保考核成绩均达标，暂无需要关注和整改的问题。

2. 适当性管理

2025年，我司加强了产品适当性管理力度，逐步完善保险产品分级管理制度。根据监管要求，我司在2024年建立了《保险产品分级评定表》，将官网披露产品按风险等级分为三类，由风险管理部定期汇总产品等级的更新情况。2025年3月在《公司产品开发和管理制度》中完善了产品分级分类的相关内容，并对于全公司在售产品分级情况进行了更新。

3. 纠纷化解

通过“2022消保专项治理年”、“2023消保深化治理年”、“2024消保规范治理年”的持续推动，我司消保工作质效相应提升，积极响应监管金融消保常态化治理工作要求，在2025年进一步完善内部纠纷化解机制，提升投诉处理及管理能力水平。

2025年，我司通过热线及网络平台等渠道共受理投诉案件128件，按受理渠道划分，监管转办5件，客服热线119件，网络平台4件；按险种划分，均为责任险；按机构划分，总公司7件，北京分公司79件，上海分公司2件，广东分公司40件。经消保审查，认定有效投诉1件，为经纪人服务问题导致的理赔纠纷；其他127件因属于正常赔案沟通或材料补充等原因，认定为无效投诉。无论是否为有效投诉，我司均严格按照《消费投诉处理管理制度》规定时效及时处理，第一时间给予客户答复，处置率达到100%。得益于各部门对投诉纠纷的积极预防与有效化解，自2021年以来，我司连续五年保持“零监管通报投诉”。

矛盾纠纷多元化解方面，我司与北京保险行业协会保险合同纠纷调解委员会、上海银行业保险业纠纷调解中心、广东正和消保中心等机构保持合作与联系，充分借鉴调解人才实践经验，利用调解中心相关功能，做好重大、疑难信访投诉事项和缠访闹访群访事项的应对准备。

4. 金融教育

我司长期保持对于员工消保培训以及公众金融宣教的重视，在2025年年初制定了本年度教育宣传工作计划，并按计划落实相关工作。

员工培训方面，在“3·15消费者权益保护日”期间，我司组织了面向全员的消费者权益保护专题培训，由消保部对监管政策、内部制度要求、投诉案件处理流程及时效等重点内容进行讲解，重点强调金融消费者八项权益，以及售前、售中、售后三阶段消费者权益保护的贯彻执行。培训课程发布后，全体员工积极参与，课程学习及测试完成情况良好，测试满分率达92.41%。此外，全年我司持续开展反商业贿赂、反洗钱、保险反欺诈等合规培训，提升公司风险管理能力，有效保护保险活动当事人的合法权益。宣传合规方面，我司通过培训明确宣传文件中公司logo、图片等内容的使用要求，强化审批流程，确保外部宣传合规。信息安全方面，针对保险行业网络安全风险与数据泄露事件频发的现状，进一步强化了员工的信息安全意识和合规操作能力。

公众教育方面，2025年，我司通过“3·15消费者权益保护日”、“全民反诈在行动”集中宣传月、“敬老月”、“金融教育宣传周”等专项活动，积极履行社会责任，活动形式包括进社区宣传、校园公益课堂等，覆盖消费者1000余人次。线下宣传方面，我司多部门联合公益宣传组织进入上海特色社区开展教育宣传活动，持续扩大金融教育接受群体，加强青少年、老年人等重点人群对于金融消保知识的了解；线上教育方面，我司通过官网、官微等渠道发布风险提示及典型案例27篇，结合层出不穷的网络诈骗新套路、新陷阱，向广大消费者普及反诈骗、防范非法集资、倡导理性投资等相关知识，提升金融消费者和投资者风险识别和防范能力。

5. 消费者服务

2025年，我司在保单服务、发票服务、理赔服务、热线服务四方面进行了优化升级，持续改善消费者服务体验。保单服务方面，商险运营部将出单时效和正确率的年度达成率提升到了99.50%以上，全面保障保单录单出单的客户服务品质。发票服务方面，完成了总公司及各分公司的发票数电化，同时对接了乐企平台，顺利完成纸质发票与电子发票的过渡交接，优化了开票流程。

理赔服务方面，商险理赔团队对于达成赔付协议5工作日支付设定目标97%，实际完成率达98.4%，万元内2个工作日支付目标95%，实际完成率95.0%。商险理赔客户服务调查，客户覆盖率达90%，客户理赔服务净推荐值为69。

热线服务方面，由于我司2025年10月新上线旅行及零售业务，400客服热线也进行了配套改造。为保障消费者权益，目前所有线路均由人工接听，并且设置英文坐席；按键“1”对接商业保险业务服务团队，按键“2”对应个人保险业务团队，按键“3”对接投诉管理部门，按键“5”对接专人处理建议与其他诉求；另外，2025年优化了理赔查询热线流程，缩短中间环节，改善客户体验。进线请求均由专人跟进，做到恰当转办、及时跟进、妥善处理，保持接通率及满意度均超过99%。

综上，2025年我司不断完善消费者权益保护各项工作，有效提升了日常操作流程与服务质量，及时关注并妥善处理各类消费者投诉与纠纷。展望2026年，我司将持续强化消费者权益保护的体制机制建设与执行，积极开展内部培训和外部宣教活动，为依法合规开展各类保险经营业务提供有力保障，并助力相关业务的健康拓展。

苏黎世财产保险（中国）有限公司

2026年4月24日