

# 苏黎世财产保险（中国）有限公司

## 2023年年度消费者权益保护工作年度披露

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2023年度消费者权益保护工作报告。

为继续贯彻落实《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，以下简称《指导意见》）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，以下简称《管理办法》）的要求，苏黎世财产保险（中国）有限公司（以下简称“我司”）在2023年度中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，从体制建设、机制运行、操作服务、教育宣传、纠纷化解等五个方面持续开展工作，特此进行年度报告。

### 1. 制度建设

体制建设工作分为公司治理和组织架构两方面内容。

公司治理方面，我司将“消费者权益保护建设”作为基础管理的一部分内容，纳入《苏黎世财产保险（中国）有限公司2023-2025年度发展规划》，并将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价，董事会定期听取并审议高管层对消费者权益保护工作的汇报，对消费者权益保护工作进行总体规划及指导。

组织架构方面，消保部作为独立部门牵头组织开展相关工作，由消保专员保障消费者权益保护工作的独立性、权威性、专业性，通过日常资料分享与消保工作例会的形式，确保总公司和分公司之间关于消保政策的上传下达，各部门之间的横向信息共享，以及消保工作协调配合机制的有效运行。2023年我司按季度开展了消费者权益保护工作会议，除了投诉处理工作报告的汇报、消保工作计划与重点的分享，我司还针对投诉案件处理中的疑难问题开展了多部门参与的专题会议，例如“关于雇主责任险保单雇主及雇员（第三方）拥有何种权益的讨论”。

## 2. 机制运行

根据《管理办法》对于银行保险机构建立健全消费者权益保护审查、消费者适当性管理、销售行为可回溯管理、合作机构管理等11项工作机制的最新要求，我司在2023年度对消费者权益保护工作机制运行方面做了如下工作。

首先，我司从制度层面，对内部工作机制的运行规范进行了更新。2023年度，我司审阅了内部已有的六项消费者权益保护制度文件，重点修订了《苏黎世财产保险(中国)有限公司消费者权益保护工作章程》(以下简称《工作章程》)和《苏黎世财产保险(中国)有限公司消费者投诉处理管理制度》(以下简称《投诉处理管理制度》)两项制度。在《工作章程》中，明确了公司依法保障金融消费者财产安全权、知情权、自主选择权等八项权益的基本要求，完善了消费者权益保护事务委员会关于消费者权益重大事件监管报告机制和矛盾纠纷多元化解配套机制的职责要求，补充了消保审查工作机制中关于可回溯管理、个人信息保护以及合作机构管理的工作内容，强化了消保内部考核结果在公司经营管理中的应用，增加了“以5年为一个周期全面覆盖本机构相关部门和一级分支机构”的消费者权益保护工作内部审计工作要求。在《投诉处理管理制度》中，修订了“重大投诉”的定义，增加了案件处理完成后的《客户告知书》以及处理结果异议的救济途径告知的工作要求，健全了投诉处理中的回避制度。关于我司消费投诉案件的处理流程与时效，根据《管理办法》相关要求，我司在《投诉处理管理制度》做出如下规定：监管机构转办的快处案件须在5个工作日内完成处置并反馈客户及监管；直接面向公司的投诉案件，5个自然日内告知是否受理，10个自然日内做出处理决定，复杂案件可在事务委员会的审批下延长至30个自然日内做出决定，特别复杂的案件可在事务委员会的审批下再次延长30个自然日内完成案件处理；在处理决定后的5个工作日内告诉投诉人。

此外，我司在2023年度完善了分公司消保制度，制定并发布了《分公司消费者权益保护工作实施细则》《分公司消费者权益保护审查实施细则》等六项消保制度文件，使分公司在接收和处理各类投诉案件时遵循更加简明实用的操作规范，保证总公司与分公司消费者权益保护工作要求的实时共享和执行情况的上传下达。

其次，针对现行消保工作机制的不足，我司于2023年度重点关注并完善了消费者权益保护审查机制的落实情况以及个人信息保护机制的建设和执行。

消保审查机制方面，我司每月对官网产品信息披露内容进行版本审查，在推出新产品和服务或者现有产品和服务涉及消费者利益的条款发生重大变化时及时开展审查工作；同时，由消保部协助业务部门审阅并修订了《苏黎世财产保险(中国)有限公司产品开发和管理制度》《苏黎世财产保险(中国)有限公司保险代理业务管理办法》《苏黎世财产保险(中国)有限公司保险经纪业务管理办法》等关联制度，明确了公司各项业务开展中的消费者权益保护要求。

个人信息保护机制方面，为进一步落实《中华人民共和国个人信息保护法》及相关法律规定，我司分阶段实施了2022年度“个人信息保护乱象整治”“消保专项治理年的自查活动”行动项，结合《苏黎世财产保险(中国)有限公司个人信息保护政策》，由法律合规部拟定了个人信息处理说明文档和个人信息对外传输要求，在官网发布《个人权利申请响应流程》，并对个人信息保护和商业保险客户数据处理信息进行了声明。

### 3. 操作服务

在《指导意见》、《管理办法》等监管要求与指导下，我司今年加强了对于互联网销售行为可回溯及合作机构管理的相关要求。具体工作体现在：

第一，根据沪金函[2023]4号发布的《国家金融监督管理总局上海监管局关于提示互联网保险免赔额条款展示有关风险的通知》，保险机构需对免责条款进行单独页面展示和逐项说明，消保部协同互联网保险业务部对于明亚、大童两大销售平台展示的投保须知以及免责条款提示及时进行了审阅与更新；

第二，根据《管理办法》的有关规定，消保部分别督促客户及渠道管理部在签署经纪公司和代理公司的合作协议时、商险核保部在签署共保协议中，约定合作双方关于消费者权益保护的责任和义务，将消费者权益保护相关要求纳入中介机构和第三方机构的准入、清退条件，明确我司有权监督合作机构做出的与我司业务相关的活动，对于我司发现和指出的问题，合作方应及时整改，确保协议条款符合消费者权益保护的监管要求；

第三,为加强数据安全和个人信息保护,我司法律合规部对合作机构的保密协议进行了修订,在协议中约定了合作双方“应严格遵守包括《网络安全法》、《数据安全法》以及《个人信息保护法》在内的与数据安全和个人信息保护有关的法律法规以及监管规定。接收方应对从披露方获悉的数据和个人信息采取严格保密措施,采取包括但不限于要求对有权访问、处理本协议下公司数据和个人信息的人员或代表负有不低于本协议要求的保密义务,向其前述人员或代表提供适当的数据和个人信息保护的培训 and 安全教育”以及相应的违约责任,譬如“披露方有权要求其立即停止泄密行为并采取补救措施防止损失进一步扩大”。

服务质量方面,我司今年继续在保单服务、理赔服务、热线服务三方面进行了优化和升级。

保单服务方面,运营共享团队(OSS)在原有的服务指标上进行了提升,不仅将3个工作日出单时效服务指标改进至99%的达标率,并且全年完成了达标,得益于快速提单系统(EasyBooking)和自动化录单(RPA)的上线,我司实现了系统录入到电子保单的全流程系统支持,对于缩短出单周期也起到了相当的作用,全面保障保单录单出单的客户服务质量。

理赔服务方面,理赔团队对于“理赔材料齐全的案件5个工作日内完成赔付”的指标进行了提升,达到了全年98%的好成绩,在“理赔材料齐全的小额理赔案件在2个工作日内完成赔付”的指标上,以全年97%的结果达成93%的目标。

热线服务方面,我司从2020年起,将400热线的接听工作外包给了专业的供应商团队,旨在提升客户来电的接听率以及满意度,2023年对热线服务人员开展相关培训,使400热线达到了接听率99%,满意率99%的成绩。

#### 4. 教育宣传

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2023年年初制定了本年度教育宣传工作计划并按计划落实开展相关工作。

内部培训方面,2023年全年总公司开展消费者权益保护培训两次。上半年消保部以“3.15消费者权益保护日”为契机,通过公司在线学习平台开展了“消保工作与投诉处理”的全员培训,向全员介绍了金融消费者权益保护八项权利、公司《投诉处理管理制度》以及目前执行的消费者投诉处理流程,确保所有员工树立

消费者权益保护意识，在工作中履行相应的消费者权益保护职责，承担保护消费者合法权益的主体责任；下半年面向渠道、核保、理赔等业务部门员工开展了“消保审查”的专题培训，基于监管对于财产险机构的审查指引以及同业学习成果，向相关部门明确了关于产品设计开发、收费管理及承保政策，宣传材料、营销活动，服务管理，第三方合作，个人信息保护五个方面的审查要求，并预计在2024年深化落实消保审查工作机制。

外部宣教方面，2023年我司总公司及分支机构积极参加了监管局以及同业公会组织的各项公众教育宣传活动，包括但不限于“3.15消费者权益保护日”、“7.8全国保险公众宣传日”、“9月金融宣传月”等活动。其中，“3.15”活动期间，我司通过官网、官方微信公众号、官方抖音、官方微博等宣传载体发布相关金融保险知识内容，累计发布原创及转载监管宣传信息23篇，阅读点击量约5224次，而在线下，向社区居民现场宣传“3.15”消费者权益保护知识，关注老年人和新市民的需求，提供相关的金融咨询服务；“7.8全国保险公众宣传日”活动期间，我司及北上广三地分公司积极推广“7.8”logo标识和主题海报，组织开展“健康生活每一天”保险公益活动、“唱响新征程，绿色环保跑”活动、“保险五进入”宣传活动，利用自媒体对“7.8全国保险公众宣传日”进行宣传；“9月金融宣传月”期间，总公司及分公司线上共计发布26篇教育宣传内容，其中原创10篇“以案说险”内容以生动的消费案例向消费者提示了生活中的金融风险。

## 5. 服务提供

客户服务方面，我司在今年从保单服务、理赔服务以及热线服务等三方面进行了优化和升级，

首先在保单服务上，运营共享团队（OSS）在原有的服务指标上进行了提升，从4个工作日出单缩短到3个工作日出单并且达到了95%的达标率，并且全年完成了达标，并且公司运用信息技术推动Easybooking系统上线，实现了系统录入到电子保单的全流程系统支持，对于缩短出单周期也起到了相当的作用，全面保障承保方面保单录单出单的客户服务质量。

其次在理赔服务上，理赔团队对于“理赔材料齐全的案件5个工作日内完成赔付”的指标进行提升，达到了全年99.28%的好成绩，同时理赔团队也增加了“理

赔材料齐全的小额理赔案件在2个工作日内完成理赔”的指标，全年96.63%的结果同样达成90%的目标。为此理赔团队会同财务部门和IT团队，实现了超网支付的功能上线，大大提升了理赔款支付成功的效率，缩短了支付周期。

最后在热线服务上，我司从2020年起将400热线的接听工作外包给了专业的供应商团队，旨在提升客户来电的接听率以及满意度，同时在初期交接的过程中，运营团队的同事为了保证交接平稳，制作了相关的培训材料以及交接，达到了接听率99%，满意率99%的成绩。

## 6. 投诉处理

2023年全年总公司接收到0例监管投诉，继2021年以来连续三年保持“监管零投诉”。万张保单投诉量同比2022年全年下降100%，亿元保费投诉量同比2022年下降100%。

2023年全年总公司自收有效投诉7件，均严格按照《投诉处理管理制度》规定的处理时效及时处理，第一时间给予客户答复，处置率达到100%。从案件归属地来看，苏黎世北分占5件，苏黎世上分占0件，苏黎世广分占2件；从案件涉及的业务种类来看，7件有效投诉案件均来自本地雇主责任险保单；从案件的投诉类型及原因来看，理赔纠纷5件，占全部投诉的71%，保险合同变更纠纷（保全）2件，占整体的29%。5件理赔纠纷案件中，2件来自于客户对于理赔金额的异议，3件来自于客户对于理赔进度的不满意。

尽管我司案件处理及时且得到多数客户的理解，但是投诉管理工作仍有可以改进与提升的部分。基于2023年度我司投诉处理工作情况，消保部门提出如下工作建议：

第一，细化投诉分析。根据互联网保险业务合规审计反馈意见，客户投诉分析应明确区分互联网业务和线下业务，加强针对互联网保险业务的分析，审视经营中可能存在的问题，提示与监督相关部门改进产品管理，优化服务流程。

第二，提升服务质量。各部门在客户服务过程中，应尽量及时处置客户提出的问题，改进处置过程中发现的不足，从而从源头上遏制上消费投诉的萌芽，避免有效投诉案件的产生。

第三，加强信息建设。鉴于我司近年来的有效投诉案件数量较少，目前主要以表格形式记录案件详情，无论是在案件处理的流转还是员工问责和业务改进方面都存在不便。遵照《管理办法》对于银行保险机构“加强消费投诉管理信息系统建设，规范消费投诉处理流程和管理”的要求，我司已于2023年新建消费者投诉管理系统，后续将根据实际业务情况和监管要求，不断改进系统功能，以完整、标准化的形式处理来自监转办和自收投诉案件，切实关注消费者诉求，提升消保工作水平。

综上所述，2023年我司继续完善了消费者权益保护相关工作的体制建设和机制运行，在日常工作中促进了操作和服务质量的提升，积极开展了有效的内部培训与外部宣教活动，妥善处理好各项消费者投诉纠纷。2024年我司将结合2023年的经验和教训，继续开展消费者权益保护相关工作，联合各部门实施消保审查制度，开展消保内部培训与外部宣教活动，以此支持我司依法合规开展各类保险经营活动，拓展相关业务。

苏黎世财产保险（中国）有限公司

2024年3月14日