

# 苏黎世财产保险（中国）有限公司

## 2021年年度消费者权益保护工作年度披露

根据原中国保险监督管理委员会《保险公司信息披露管理办法》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2021年度信息披露报告。

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）以及《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》的要求，苏黎世财产保险（中国）有限公司（以下简称“苏黎世中国”）在2021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，我司从制度建设、教育宣传、服务提供、投诉应对四个方面持续开展工作，特此进行年度报告。

### 1. 制度建设

关于制度建设方面，苏黎世中国根据银保监会的38号文的指导意见，在2020年制定并通过了《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“章程”）相关的二级政策《消费者权益保护工作事务委员会制度》（以下简称“委员会制度”）和《消费者权益保护审查机制》（以下简称“审查机制”），分别通过《章程》明确了消费者权益保护工作的组织架构和职责分工、消费者权益保护工作机制和消费者权益保护工作监督整改；通过《委员会制度》明确了总公司和分公司两级事务委员会及其相关组成部门，明确了委员会的相关7项职责，以及定期工作会议制度和工作会议内容；以及通过《审查机制》则明确了审查执行部门、主要责任部门以及审查范围和要点。

在2021年度中，银保监会发布了《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》，要求对照《消保监管评价自评表》结合机构消费者权益保护工作的实际情况开展自我评估，在此过程中我司也充分认识到了自身不足，并进行相关加强和完善。

在制度建设和机制运行方面，针对于“各部门之间的横向信息共享以及工作协调配合机制是否有效”项目，在“委员会制度”的“运作制度”上，需要更加明确和强化工作协调配合机制，通过召开临时委员会会议并且会议讨论学习，来更好的共享消保相关信息以及协调相关消保工作；针对于“消保审查”中缺乏争议解决机制一项，我司主要改进为主要结合法律合规部以及风险管理部的意见，必要时召开消费者权益保护工作委员会的临时会议来通过会议讨论以及表决的形式解决相关争议。在“消保审查”的实效性方面，我司在2020年消保审查的实操基础上，结合监管意见，将结合金融消费者的八大权益进一步细化，提高审查实效；

在消保培训宣教方面，我司将会持续改进，从制度上的年度消保培训计划的制定到实施上的开展内部教育和培训工作，从普遍化的全员消保制度和消保知识的培训教育到专项化的有针对性的专人专项培训，并且在开展内部教育和培训工作进行培训结果评价；

## 2. 教育宣传

教育宣传部分分为两个部分，内部培训教育和公众宣传教育。

在内部培训方面，今年上半年我司进行了普遍化的全员消保培训制度，在消费者权益保护制度方面以及投诉处理制服方面进行了强化教育，通过培训使每个员工对于消费者权益保护制度的各项领域的都有了解，也能在公司企业文化中体现消费者权益保护理念的纳入以及员工日常工作中时刻记住和守住消费者权益保护这条准则。在完成上半年的普遍化全员消保培训的基础上，下半年我司消保部门继续着手专项化的消保实操培训，针对于直接面对客户的渠道发展部以及理赔部等部门接受相关在线培训，内容涉及“优质客户服务的基本方法”，“如何用合格的服务来应对客户投诉”，“教你分分钟改变顾客抱怨和客户投诉的现状”的三项课程，能够强化提升员工对于正确服务客户和处理客户抱怨和投诉的技能，能够将消费者权益保护的工作真正落到实处，将消费者权益保护的防线移到最前线，将消费者权益保护的矛盾化解在最初期。

为加强消费者权益保护工作，履行社会责任，根据监管机构相关要求，我司持续积极开展公众教育普及宣传工作。我司积极参与银保监会、保险同业公会组织的各项公众教育宣传活动。

我司在疫情期间积极通过总公司微信公众号进行相关的消费者权益保护知识方面的宣传，在3.15期间发布，我司发布了“金融消费者八项权益”以及“以案说案-投保时的如实告知和看清理赔范围”的文章，并在“9月金融宣传月”中发布“网络风险管理的建议”以及“反洗钱过程中的客户身份识别工作的注意事项”的文章，都起到了向消费者教育宣传相关金融保险知识的作用。

但是我司主营的业务以企业财产险，企业责任险和企业金融险等，面向的群体都是公司客户，暂无以个人为被保险人的金融消费者，所以我司针对于宣传对象为“一老一少”的青少年和老年人为主的特殊群体，较难开展专项宣传教育活动，以及开展切实解决老年人运用智能科技困难工作等活动。

### 3. 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也进行了提升，达到了全年98.9%的好成绩，期间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。

### 4. 投诉处理

2021年全年总公司接收到0例监管投诉，同比2020年全年的3件监管投诉下降100%；亿元保费投诉量同比2021年下降100%；万张保单投诉量同比2020年全年下降100%。

综上所述，2021年我司继续完善消费者权益保护相关体制建设，并且也在日常工作中促进了我司对于消费者的教育和服务提升，2022年公司将会结合2021年的经验和教训，继续开展相关的消费者权益保护工作，联合相关部门开展消保活动以及实施相关审查，以更好的支持我司依法合规的开展保险类经营活动，拓展业务。

苏黎世财产保险（中国）有限公司  
2022年1月16日