

苏黎世财产保险（中国）有限公司

2022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2022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“我司”）在2022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、专项检查等五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，我司在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”）的基础上，结合2021和2022年度中监管部门发布的《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》，通过对照《消保监管评价自评表》并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。

在体制建设方面，我司修订了《苏黎世保险(中国)2020-2022年度发展规划》的“战略目标”部分，增加了“建立健全的消费者权益保护体系”，依照监管要求将消费者权益保护体系纳入公司的重点建设项目，保证了公司从战略目标的高度上对于消费者权益保护的重视。

并且针对于消费者权益保护工作，我司制定并在董事会上通过了《苏黎世财产保险（中国）有限公司消费者权益保护工作指引（战略、政策及目标）》，规划了我司在消费者权益保护工作的工作战略，将消保工作的建设和实

施分为了三个阶段，从消费者权益保护工作组织架构的基本建立到基本完善，完成了前两个阶段的工作目标，重点着眼于2023至2025年的第三阶段，根据监管要求及市场变化，结合我司商险业务及意健险的业务规划，在总公司及其辖下分公司进一步强化消费者权益保护职能岗位，确保人力资源和物力资源充足；根据前期工作梳理，重点强化我司在消保审查的完善和落实、个人信息保护机制建设和执行、员工培训建设和执行、内部考核机制建设和执行、合作机构管理的审查监督方面的针对性的提高完善。

在机制运行方面，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，我司在消保工作上更加突出信息共享和工作协作的落实执行，在定期的消保例会上，对于消保部门制作的“消费者投诉汇总分析报告”进行案例学习和改进讨论，同时也针对于重大的监管事项进行汇报讨论，例如“消保自评价”的开展情况以及后期监管评价得分情况进行了相关改进项的讨论。同时也明确了，可通过召开临时委员会会议来更好的共享消保相关信息以及协调相关消保工作，为更好地推进工作协调配合机制，快速处置消保相关事务；

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。

在内部消保培训教育方面，我司持续改进，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，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后工作进行培训结果评价。

在内部培训方面，今年我司同样开展了普遍化的全员消保培训制度，针对于消费者权益保护制度方面、投诉处理制度和销售行为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。在完成普遍化全员消保培训的基础上，我司消保部门继续着手专项化的消保实操培训，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；同时针对

于销售行为中的“五要/五不要”主要体现为“要遵规守纪、要文明展业、要如实告知、要专业服务、要为客户保密；不欺诈、不误导、不代签名、不返佣、不恶性竞争”，显示出我司对于金融消费者的“八项权益”的保护，也能让我司在展业过程中更加合规。

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“保险业、银行业消费者依法维权十三问”的文章，并在“9月金融宣传月”中发布多篇“以案说案”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，提高消费者对于保险维权的意识。

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个工作日内完成赔付”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。

4. 投诉处理

2022年全年总公司接收到0例监管投诉，与2021年持平，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%。

2022年全年总公司自收有效投诉17件，从案件归属地来看，苏黎世北分占 5 件，苏黎世上分占5件，苏黎世广分占7件；从案件涉及的业务种类来看，国际业务财产险占1件，本地雇主责任险占16件。

通过相关有效投诉案件的分析，提出改进意见，例如：

针对于客户投诉中案件流转问题，消保部门提出了“400热线针对于来电人信息尽可能核对清晰，业务部门加强与客户的联络并且做好案件处理的跟进力度，形成有效的闭环管理；”的意见；

针对于“我司在投保须知中列明了北分的汇款账户，但是依旧有客户遗漏查看或者错误填写”的问题，我司的在线付款平台上，醒目提示我司的汇款账户等信息，保证用户在汇款的同时能够看到相关信息，尽可能减少和避免错误汇款的情况发生。

针对于“经纪人来电投诉，系统无法在线提交赔案资料”，理赔部向IT部门提出问题调查，经过分析后，IT部门做出“在线报案”模块升级方案，按计划在2023年升级新模块，同时也将在线理赔系统部署在中国微软云已保证稳定性。

5. 专项检查

2022年度我司按照监管要求，开展了“侵害个人信息权益乱象专项整治工作自查工作”（以下简称“个人信息乱象整治”）和“进一步落实“消保专项治理年”的相关自查和整改工作。

通过本次“银行保险机构侵害个人信息权益乱象专项整治工作的自查活动”的开展，我司对个人信息的收集、存储、传输、查询、使用、提供、删除以及第三方合作七个大项上有了更加系统性框架性的了解；在深入学习个人信息保护方面的乱象具体表现形式的基础上，我司也认真对照开展自查，针对本次检查中发现的问题，我公司制定了详细的整改台账，将对每项问题落实责任人员，制定改进计划和完成期限。

通过本次“消保专项治理年的自查活动”的开展，我司通过对照每一个细项，对“一把手工程”、“公司治理框架”、“体制机制建设”、“规范销售行为”、“投诉处理工作”、“化解信访积案”、“提升金融宣教”的消保工作的七个工作要点上有了更加系统性框架性的了解，在深入学习消保专项治理年的基础上，我司也认真对照开展自查，并且横向对比消保自评价的不足之处和薄弱环节，针对本次检查中发现的问题，我公司制定了详细的整改台账，将对每项问题落实责任人员，制定改进计划和完成期限。在消费者保护工作委员会的统筹领导下，由运营部作为落实工作协调和推动部门，持续跟进各部门的管理改善计划完成进度，敦促整改工作按时保质完成。

综上所述，2022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，2023年公司将会结合2022年的经验和教训，继续开展相关的消费者权益保护工作，联合相关各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
2023年2月28日