

苏黎世财产保险（中国）有限公司

2024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2024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2024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，从机制建设、信息披露、纠纷化解、教育宣传、数字转型等五个方面持续开展工作，特此进行年度报告。

1. 机制建设

2024年，我司深入推进“一把手”工程，完善消保体制机制建设。我司高度重视消费投诉处理以及消费者权益保护工作。高管履职层面，我司按照监管要求，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》规定董事会为消费者权益保护工作的最高决策机构，对消费者权益保护工作负最终责任。日常工作方面，总公司及分支机构按月开展“总经理接待日”，由“一把手”带头接访接诉，倾听客户诉求。消保部在2023年末提前制定了2024年的总经理接待日计划，同时公示在公司官网和公众号，2024年总经理接待日过程中暂未接收到消费者权益相关问题的投诉或举报。

年初，针对本年度“消保规范治理年”中“深入推进‘一把手’工程，统筹协调全流程消保工作”的工作要求，消保部提出了三个行动项，均在全年得到有效执行。其一是邀请总经理参加消费者权益保护工作委员会季度会，听取消保部门在会议期间关于上一季度投诉案件总体情况、重点消保工作事项以及下一季度消保

工作计划的汇报。我司总经理十分重视该项工作，除了听取工作汇报，还在会议中对于消保部门履职难点、消保领域突出问题的解决给予支持，并提醒投诉管理人员注意区分正常投诉和恶意投诉，妥善处理客户正常诉求，积极整改投诉处理过程中发现的内部流程问题，对于黑灰产等恶意投诉严格管控。其二是消保部按季度向消费者权益保护委员会提交消保工作报告。我司董事会下设“风险管理委员会”作为消费者权益保护委员会，部署和指导消费者权益保护工作，公司总经理为委员会主席。2024年一季度董事会，风险管理委员会审阅并批准了2023年度消保工作报告和2024年度消保工作计划，消保部门通过消保工作委员会季度会的方式，向公司总经理等风险管理委员会成员进行消保工作情况汇报，以便“一把手”在公司决策和日常运营管理等不同维度层面将消费者权益保护作为一个重要因素纳入全盘考虑。其三是邀请“一把手”参与重大投诉件处理工作会议，直接指导大案处理。我司首席运营官分管消保工作，负责日常对投诉处理工作的关注和监督。在接收到监管转办投诉和涉及身故的重大消费投诉或复杂纠纷时，消保部门会及时通知公司总经理在内的消保工作委员会成员，必要时召开临时会议，由机构负责人听取案件情况的汇报和各部门的意见，最后做出处理指示。

制度建设方面，目前，我司内部与投诉处理工作机制的相关制度有《消费者投诉处理管理制度》、《消费者权益保护工作事务委员会制度》、《消费者权益保护内部考核制度》等。根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》中“健全矛盾纠纷多元化解配套机制”的工作要求，结合已经建立的消保制度体系，消保部2024年计划并制定了《突发重大消费投诉应急处理预案》、《消费纠纷多元化解制度》两项制度，以便提升我司关于消费者权益保护突发事件、特别是重大消费投诉的应急处置能力，加强我司内外联动协同、强化纠纷全流程化解的能力。目前，《突发重大消费投诉应急处理预案》已经审批生效；《消费纠纷多元化解制度》仍在补充和完善阶段，预计将于2025年一季度正式发布。

2. 信息披露

我司的主营业务为企财险、责任险和工程险，面向的群体都是公司客户，暂无以自然人为投保人和/或被保险人的金融消费者，2024年根据自身业务情况加强了适当性管理，制定了相应的行动项，强化了有关信息披露。

关于“建立健全适当性管理制度”的行动项，我司风险管理部根据产品的复杂

程度、保险费负担水平以及保单利益的风险高低等标准，结合现有主险产品的分类评估表以及业务部门的自评意见，于2024年9月制定了适用于全公司的《保险产品分级评定表》，建立起公司保险产品分级管理制度，目前在售产品风险构成多样、保单利益的风险一般的“等级二”产品56个，产品风险构成复杂、保单利益的风险较高的“等级三”产品2个。同时，我司核保业务部对客户公司的风险进行详细专业的核保评估，提供适合客户的保险产品，针对客户要求定制专业且规范的保单，从而满足适当性管理要求。

关于“加强金融产品和服务的信息披露”的行动项，我司实行《信息披露管理办法》规范产品和服务的信息披露以及风险提示。2024年，消保部对于官方披露的产品查询、理赔报案、投诉处理等公示内容进行了全面自查，确认官网产品披露信息每月均保持和中保协登记情况校对一致，理赔报案一般程序与说明、保险理赔所需文件、各类产品的出险通知书或索赔申请书均保持最新在用版本的披露，投诉方式和处理流程均保持真实、准确的披露。

关于“持续开展销售行为可回溯工作”的行动项，由于未开设自营平台，第三方互联网合作业务是我司销售行为可回溯工作的重点。2024年9月，消保部在审查清单中重点更新了互联网销售页面和流程的审查要点，分别于9月9日和10月29日，对明亚APP在售我司“企业无忧”雇主责任险产品的退保申请书和投保须知进行了消保审查，并且定期收集明亚和大童两个线上销售渠道的录屏资料回溯销售过程，未发现异常情况。对于传统业务，消保部门也督促渠道部门和核保部门完成线下往来邮件和投保文档的签署和归档，做到业务可回溯。

关于“加大对销售行为合规检查和审计力度”的行动项，经审计部确认，我司在2024年的中介审计覆盖了消保审查等相关控制，没有销售行为类问题的审计发现，故不涉及问责整改等要求。

此外，我司结合监管部门对于消费者权益保护审查工作的指引、监管评价自评工作要求以及实际业务情况，对内部消保审查清单再次进行了年度更新。消保部对于产品的设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、第三方合作等关键环节严格进行了消保审查，2024年累计审查重点材料43项，PMS系统主险、附加险条款226项。

3. 纠纷化解

在2024年度的消费投诉处理及管理工作中，我司做到提高政治站位，充分认识消费投诉处理工作的重要性，加强组织管理，保障消费投诉处理工作落实到位。由消保部严格办理程序，进一步提高消费投诉处理规范化水平，强化内部整体对于矛盾纠纷进行多元化解的能力。

2024年，总公司及分支机构通过国家金融监督管理总局消费投诉处理管理系统接收到3件转办投诉，其中总公司1件，上海分公司1件，北京分公司1件。经与监管部门确认，上述案件投诉对象错误为无效案件，不纳入我司有效投诉统计和行业通报范围。我司作为上述案件的再保公司，尽管无法处理投诉人和再保分出公司的服务纠纷，但第一时间向再保分出公司反馈了投诉人的诉求，并且积极推动问题的解决。故我司在2024年全年接收到0例有效监管投诉，继2021年以来连续四年保持“监管零投诉”。

2024年，总公司及分支机构通过热线、邮箱等自收渠道共计接收投诉267件，其中有效投诉8件。该267个案件无论是否有效投诉，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%。8件有效投诉中，从投诉涉及保单属地来看，北京分公司5件，上海分公司0件，广州分公司3件；从案件涉及的业务种类来看，8件有效投诉案件均来自雇主责任险保单；从案件的投诉类型及原因来看，理赔纠纷6件，占全部投诉的75%，保险合同变更纠纷（保全）2件，占整体的25%。

案件处理完成后，消保部每月均对投诉案件进行了消保审查，通过全面梳理和溯源反思，针对案件所暴露出的流程问题和系统问题进行整改提示和追踪落地，避免因同一事由而导致的投诉案件多发。针对投诉处理过程中发现的风险点，例如经代公司在服务过程中存在不仔细的情况导致保全失误引发理赔纠纷，公估调查得不到出险人的理解，内部电子邮件交接不及时导致立案时效延迟等，消保部已向相关管理或责任部门及时发出提醒并督促完成了调查整改。同时，消保部结合2024年全年投诉情况，以及监管部门、纠纷调解中心关于行业内高频投诉分享内容，整理汇编了投诉案例资料，该部分内容将于2025年进行内部分享，并由消保部对面向客户的一线部门和可能面向客户的服务部门进行专项培训，包括但不限于提醒注意相关部门注意理赔调查当中的个人信息保护；针对当前经济

形势下消费者主张经济困难要求退保显著提高的情况，建议及时建立定期沟通机制，开展线上线下保险知识宣传工作，通过多渠道方式向消费者传递保险产品信息和相关政策，促进消费者了解退保带来的损失；针对互联网保险高发客诉原因，要求相关部门对于互联网网页强制阅读时间、下拉保单条款说明等技术性要求、与客户有重大利害关系的保险条款加粗加黑等等义务是否履行进行严格自查。

服务质量方面，我司2024年持续在保单服务、发票服务、理赔服务、热线服务这四方面进行了优化和升级。保单服务方面，运营共享团队（OSS）在继续将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。发票服务方面，针对于纸质专票和电子普票，我司设定了97%的“2个工作日打印”的标准，同时内部通过人工专注纸质专票和电子普票自动化实施的方案，达成全年99%的完成率。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，同时在“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，我司提升目标至95%的达标率，并且以全年97%的结果达成。热线服务方面，2024年5月起，为及时响应客户合理投诉需求，“投诉与建议”线路拆分为“投诉”和“其他咨询”，我司消保专员全面对接客户投诉，平均在一小时内将投诉案件进行内部转办，并保持跟踪处理，保证投诉处理工作在制度和实操方面保持一致。

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2024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。

教育培训方面，我司消保人员2024年先后参加了金融时报社举办的《2024年度保险机构投诉处理与纠纷化解远程培训班》、中保教育咨询举办的《科技守护-数字时代下的消费者权益保护在线课堂》、上海市保险同业公会联合上海银行业保险业纠纷调解中心举办的《上海保险业消费者权益保护专题培训会》等培

训，累计学习28学时，消保专岗人员在充实自身关于消保政策框架、审查要点、投诉处理、金融科技等专业知识和技能的同时，将行业优秀案例和先进经验引入内部，持续完善消费者权益保护制度体系各项工作机制。另外，为提高投诉纠纷化解成功率，2024年消保部针对投诉流程和投诉时效再次做了全员培训，并且设置了中等难度的答题检测学习质量，通过培训提升员工对于消费者权益保护工作的重视程度和投诉处理规定时效的了解以及配合程度，在日常工作中贯彻落实消费者权益保护工作意识。

公众金融宣教方面，2024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线上线下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”、第一届“上海金融业普惠金融推进月”、“7.8全国保险公众宣传日”、“全民反诈在行动”集中宣传月、“9月金融宣传月”等活动。在“金融教育宣传月”期间，我司通过官方公众号和官方微博分别发布了13条图文进行专题活动宣传，截至9月27日，专题宣传资料累计点击量1036人次。宣传内容包括国家金融监督管理总局下发的“金融为民谱新篇，守护权益防风险”主题海报，歌曲《同心》、诗朗诵《用心》等上海特色金融教育内容，“一带一路”廉洁建设高级原则微课堂等清廉金融文化教育。2024年，聚焦金融消费者实际需求，消保部原创以案说险两篇，用群众易于理解接受的方式做好责任保险知识普及工作；同时联合风险管理部，针对我司在日常工作中发现的网络媒体上包含“苏黎世集团”的不实信息发表官方声明，澄清苏黎世保险集团和苏黎世财产保险（中国）有限公司从未直接或间接开发、销售任何理财产品，不向任何理财产品提供担保，也从未授权过任何代理机构以“苏黎世保险”、“苏黎世金融服务集团”或“苏黎世集团”等名义开展任何理财相关业务，并提醒广大消费者选择正规机构的合法金融服务，加强个人信息保护，发现犯罪线索或者遭遇损失及时报案。我司广分总经理还在线上开展了“高管讲消保”主题活动，通过公益微课堂的形式带金融消费者了解“三适当”原则，解析金融产品、销售渠道和目标客户的“三适当”要求，该视频获得了137次点赞、8次转发和30次在看。从各项活动反馈来看，活动工作小组总结了两点经验，以便提升未来宣教工作的活动实效。第一，危害严重、群众反映强烈的非法金融活动仍旧屡见不鲜，要结合层出不穷的网络诈骗新套路、新陷阱，定期向广大消费者普及反诈防非常识和理性投资知识

教育，提升金融消费者和投资者风险识别和防范能力；第二，要加强和公会、银保调中心、兄弟公司的联系，无论是教育宣传工作的联合举办还是疑难纠纷的解决与预防，均可以在交流中集中智慧、促进共识、推动进步。

5. 数字转型

消保数字化建设方面，消保部按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监发〔2020〕3号）“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，于2023年初步搭建了消保投诉管理系统，2024年根据实际业务情况和监管要求对系统功能进行了新一轮的讨论，预计将在2025年执行改造工作。针对“积极配合总局建设金融消费者保护智能平台”的要求，消保人员于2024年3月15日之前，完成了金融消费者保护智能平台的使用学习以及登录操作，并且安排消保专员进行每日监控以及按照监管要求处理投诉案件。尽管目前总公司及分支机构均未收到平台转办案件，但我司将保持持续监控，根据监管要求和案件量波动调整资源投入，保证有序有效开展平台投诉处理工作。

个人信息保护工作方面，我司按监管要求以及乱象自查的要求，从收集、管理、使用、销毁和分享五个方面严格做好敏感信息管理，完善个人信息收集的客户告知和同意收集，通过数据和流程分析来规范个人信息范围，为将来信息系统权限设置做准备，同时通过系统监控带有个人信息的文件的传输和存储，及时提醒用户进行文件标签化，严禁使用不在监控范围内的终端处理个人信息和向个人邮箱传输个人信息。

综上，2024年我司继续完善了消费者权益保护相关工作，在日常工作中促进了操作和服务质量的提升，妥善处理好各项消费者投诉纠纷。2025年，我司将继续强化消费者权益保护体制机制建设执行，重视保险消费投诉处理各项工作，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。