

# 苏黎世财产保险（中国）有限公司

## 2020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2020年度信息披露报告。

### 一、 消费者权益保护相关信息

#### 1. 机制建设

本公司根据《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）的文件要求和指导意见，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”），其中明确三部分工作内容，即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。在组织架构和职责分工方面，董事会作为我司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。

#### 2. 重大政策

2020年度，我司在制定了章程的同时，也制定并通过了《苏黎世消费者权益保护工作事务委员会制度》和《苏黎世消费者权益保护审查制度》两个制度，其中关于“委员会制度”重点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，公司首席运营官任总公司事务委员会主席，运营部、意健险部、渠道管理部、理赔部、法律合规部负责人和风险控制管理部负责人任总公司事务委员会委员，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；“审查机制”则作为审查行动指南，重点介绍了审查执行部门、主要责任部门以及审查范围和要点，涵盖了产品设计开发和条款更新、销售平台和渠道、产品宣传资料、产品售后服务等与消费者权益保护息息相关的事项，覆盖了从售前至售后的所有环节。

### 3. 重大事项

作为消保的一个环节，我司的《消费者投诉处理管理实施细则》根据银保监会《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（2020年第3号）的要求，对于消费者投诉处理流程和时效进行相关修订，具体体现为：1）银保监会转办的快处案件须在5个工作日内完成处置并向客户及监管机构反馈处理结果；2）直接面向我司的投诉案件，5个自然日内需向投诉人告知是否受理，10个自然日内做出处理决定，复杂案件可在委员会的审批下延长至30个自然日内做出决定，特别复杂可在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个工作日内告知投诉人。

### 4. 投诉处理

截至2020年全年总公司接收到3例监管转办投诉，同比2019年全年的16件监管转办投诉下降81.25%；亿元保费投诉量为0.48，同比2019年的2.7下降82.22%；万张保单投诉量为7.64，同比2019年全年的29.12下降73.76%。

2020年全年新增的3件监管转办投诉记录，按险种划分，意外健康险2件，雇主责任险1件，经过处理后最终形成有效投诉的案件为1件，通过针对这起投诉案件的详细分析，其中也凸显出了我司在后期服务环节中多部门协作沟通的加强，我司会继续提升客户服务以及案件追踪等方面的能力。