

# 2023 年消费者权益保护信息披露公告

## 一、消费者权益保护工作开展情况

公司高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护工作融入公司治理的各环节，消费者权益保护工作持续深入开展。

### 1. 组织架构

在董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，指导和督促消费者权益保护工作的顺利开展；成立以高级管理人员组成的总公司消费者事务委员会及分公司消费者事务委员会，定期召开消费者事务委员会会议，保障消费者权益保护工作的独立性、权威性和专业性；总公司高级管理人员分管消费者权益保护工作，对全公司消费者权益保护工作负责。

### 2. 制度体系

依据《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）等文件要求，结合公司实际，制定了《消费者权益保护工作制度》、《消费者权益保护内部考核管理办法》、《消费者个人信息保护管理办法》和《消费者纠纷调解工作指引》等消费者权益保护管理制度，并持续对制度进行检视、修订，不断完善消费者权益保护制度体系。

### 3. 工作机制

不断建立健全消费者权益保护各项工作机制，如消费者权益保护内部审计工作机制、金融知识宣传教育工作机制、消费者权益保护审查工作机制、溯源整改机制等。建立了消费者权益保护内部审计工作机制，将消费者权益保护工作专项审计纳入公司年度审计范畴，确保消费者权益保护审计工作的常态化、规范化；建立了金融知识宣传教育工作机制，开展常态化和集中化教育宣传活动，采用形式多样、内容丰富的宣传形式向消费者宣传保险知识，提高消费者金融素养；建立了消费者权益保护审查工作机制，从产品、营销推介、服务和制度协议四个方面持续开展消费者权益保护审查，保护消费者合法权益；建立了溯源整改机制，对每个消费者的投诉案件进行分析，了解产生投诉的根本原因，对相关问题进行整改，从根源上解决消费者的问题，减少投诉案件的发生。

#### 4. 教育宣传

2023年组织开展了丰富多样的消费者权益保护宣教活动。包括“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动、“反洗钱主题宣传活动”、“防范非法集资宣传月活动”、“7.8全国保险公众宣传日”和金融联合宣传教育活动等。持续通过官网、官微推出最新的保险知识和风险提示，提升消费者的风险防范能力。

#### 二、消费者投诉处理情况

2023年，我司未发生群体投诉事件，共计受理27件投

诉案件，均在时效内妥善处理完毕。按投诉来源区分，监管转办投诉 9 件，公司自收投诉 18 件；按涉及渠道区分，银保渠道 9 件，个险渠道 9 件，经代渠道 7 件，团险 2 件；按投诉环节区分，销售环节 22 件，理赔环节 4 件，续期环节 1 件；投诉地区均为四川。

我司将持续加强投诉管理，不断提升投诉处理工作水平，妥善化解客户投诉；同时加强投诉数据的收集、整理和分析，持续开展并不断完善溯源整改机制，及时查找引发投诉的根本原因，从源头上解决消费者投诉问题，充分保护消费者合法权益。