

2019 年消费者权益保护工作报告

（摘录：众惠财产相互保险社 2019 年年度信息披露报告）

一、2019 年消费者权益保护工作重大信息

（一）明确消费者权益保护主体责任，完善消费者权益保护机制，有效执行落实消费者权益保护战略目标和政策。

1. 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）规定，本社董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，承担消费者权益保护工作的最终责任；本社董事会下设消费者权益保护及会员事务委员会，负责维护保险消费者和会员合法权益，研究消费者权益保护和会员事务重大问题和重要政策；同时本社成立消费者权益保护工作领导小组，有效执行落实消费者权益保护战略目标和政策。

2. 进一步健全消费者权益保护工作机制，充分考虑消费者需求，确保在产品服务设计开发、定价管理、协议制定等环节落实保护消费者合法权益相关监管要求及本社规定。

（二）畅通客户服务通道，及时披露与消费者权益相关信息，确保保险人及消费者信息对称，切实维护消费者合法权益。

1. 通过电话、在线及柜面服务方式，为保险消费者提供保险产品咨询、保单查询、理赔报案、投诉等服务，及时高效满足投保人服务诉求；通过官网设置会员中心专栏，满足保险消费者自助查询保单信息、保单验真需求，切实保护消费者合法权益。

2. 在官网设置公开信息披露专栏，准确、完整披露本社住所和营业场所、章程、客服电话、投诉渠道和投诉处理程序等基本信息，并及时披露本社保险产品及服务信息，包括产品条款、监管注册/备案编号、第三方网络平台信息；同时，按时披露会员代表大会/董事会/监事会会议决议、偿付能力、财务经营、风险管理等信息，以便广大会员及消费者全面、深入了解本社提供的保险产品与服务以及整体财务经营状况，充分保障保险消费者知情权。

3. 通过质检培训机制，对本社坐席人员服务品质进行监督检查，促进完善客户服务体系，提升保险消费者及会员服务水平。

（三）组织开展保险消费者宣传教育活动，提升保险消费者知识水平及风险责任意识。

1. 本社充分利用“3.15 国际消费者权益日”宣传效益，成立专项活动小组，

积极开展“以消费者为中心优化服务”的消费者权益保护教育宣传活动，并开展总经理接待日活动，进一步拓宽保险消费者诉求表达渠道。

2. 2019年9月，本社通过线上线下并行的方式开展了系列金融知识普及活动，宣传基础金融知识和风险防范技能，以助力提升消费者保险知识水平和风险责任意识，引导消费者理性选择，正确使用金融产品和服务。

二、2019年消费投诉及处理情况

众惠相互积极发挥相互保险机制优势，以“共建、共治、共享”为理念核心，充分尊重会员需求优化产品设计、改善业务流程和完善服务内容，自开业以来不断锻造服务能力，改善服务体验，以优质理赔服务回馈社会。2019年，本社共受理保险消费者投诉124件，并严格按照银保监会相关要求，在规定时效范围内及时解决消费者合理诉求，处理完成率100%。从投诉类型来看，包括退保、理赔、续保、投保四个类型。从投诉地区分布来看，主要包括湖北、河北、山西、山东、江苏、吉林、安徽等地区。