

中意财产保险有限公司 2019 年年度 消费者权益保护工作报告

一、消费者权益保护工作重大信息

2019 年，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系建设指导意见》，中意财产从总公司到分公司，都高度重视消费者权益保护工作，紧紧围绕“以客户为中心”的理念，以消费者权益保护工作为重点，全面提升服务水平。一是强化制度落实责任，各机构结合自身实际情况，落实消费者权益保护主体责任，通过完善管理制度、畅通多渠道投诉平台、组织开展多元化的宣传教育活动等措施，修订并下发《中意财险保险消费投诉管理办法》、《中意财产保险有限公司信访工作管理办法》等制度，规范全司业务的投诉管理工作，切实提升客户的感知。二是保障保险消费者信息安全，发布了《中意财产保险有限公司数据管控管理办法》、《中意财险数据治理项目工作手册》等通知，有效地全面提升消费者权益保护工作。

二、2019 年投诉情况

2019 年我司共接到 76 件来自监管转办的投诉件，其中涉及保险理赔纠纷投诉 68 件，占投诉总量的 89.47%，涉及其他纠纷 8 件，占投诉总量的 10.53%。亿元保费投诉量为 10.34 件，万张保

单投诉量为 0.63 件。按险种分类分析，车险占比 6.58%，非车险占比 93.42%。

三、消费者权益保护工作重点事项

2019 年中国银保信发布服务评价指标结果，中意财险公司获得了此次服务评价的评级“BBB”的成绩。其中客服接听率达 99.95%，客服代表满意度达 100%，数据指标高于同行业整体水平的成绩。