

中意财产保险有限公司 2020 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要政策

2020 年，公司高度重视消费者权益保护工作，将“以客户为中心”的理念，放在公司经营工作的首位。公司董事会下设消费者权益委员会，搭建消费者权利保护管理组织架构，建立从分到总的多层级处理机制，明确工作流程及各部门职责，夯实消保工作基础，强化保险主体责任，确保消费者权益保护工作的有效开展。

二、 消费者权益保护工作投诉情况

2020 年，我司共受理监管转办投诉件 39 件，案件处理及时率达到 100%；较比 19 年投诉数据下降了 32.76%，所有投诉件均已在规定时限内办结回复。

按业务领域分类：个险业务投诉 19 件，占 48.72%；车险业务 18 件，占 46.15%；财产险业务投诉 2 件，占 5.13%。

按投诉性质分类：我司受理的消费投诉案件按投诉性质划分为：其中理赔问题 29 件，占 74.397%；承保纠纷 6 件，占 15.38%，退保&批改共 4 件占比 10.26%，；

三、 消费者权益保护工作措施

关于消费者权益保护宣传教育活动，相继开展了不同形式的宣传教育活动。通过在公司官方网站首页、微信公众号专栏等渠道积极宣传活动内容，全系统同步行动，在办公职场、营销职场通过电子屏播放活动口号、设置了公益性保险金融知识宣传教育区，配备必要、充足的保险知识宣传资料；积极配合并参加监管部门发起的“3.15 消费者权益保护宣传周活动”、“普及金融知识，守住钱袋子”、“2020 年金融联合宣教活动的通知”等各项金融保险知识宣传教育活动，为广大消费者普及保险知识、树立正确的金融保险消费观和依法维权意识。

四、 消费者权益保护工作成果

2020 年，各机构认真贯彻监管相关要求和公司管理层决策部署，积极做好新冠疫情期间的各项保险服务，全力做好消费者权益保护工作，切实履行保险公司的责任担当。

（一）产品体系进行升级，面对突发暴涨的新型冠状病毒疫情感染情况，我司推出意外险责任扩展“附加团体新型冠状病毒疾病身故保险条款”、“附加团体新型冠状病毒疾病确诊津贴保险条款”，以配合服务支持企业平稳复工，为承保客户特别是防控一线员工提供保险保障。

(二) 科学防护线上问诊，积极利用科技手段和创新模式为抗疫工作提供支持。中意财险联合中石油旗下宝石花医疗，推出在线义诊服务，汇集近万名专业医生，提供免费线上义诊服务。有效缓解线下医院就诊压力，降低线下求诊不当可能造成的交叉感染风险。

(三) 全面提升绿色理赔服务，积极利用现代科技，通过互联网、手机 APP、微信公众号等网上手段进行理赔服务，简化减免一些单证提取要求，提供快捷、便利的服务，做到一站式直赔。