

合众人寿保险股份有限公司

2023 年度消费者权益保护信息披露报告

## 目 录

一、公司客服电话、投诉渠道和投诉处理程序

二、消费者权益保护信息

# 合众人寿保险股份有限公司 2023 年 年度消费者权益保护信息披露报告

重要提示：本公司董事会、监事会及其董事、监事、高级管理人员保证本报告所载资料不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 一、客服电话、投诉渠道和投诉处理程序

（一）全国统一客服电话：95515

（二）投诉受理渠道：

1. 亲临公司客户服务中心柜面

2. 全国统一维权电话：95515

3. 电子邮箱：95515@ulic.com.cn

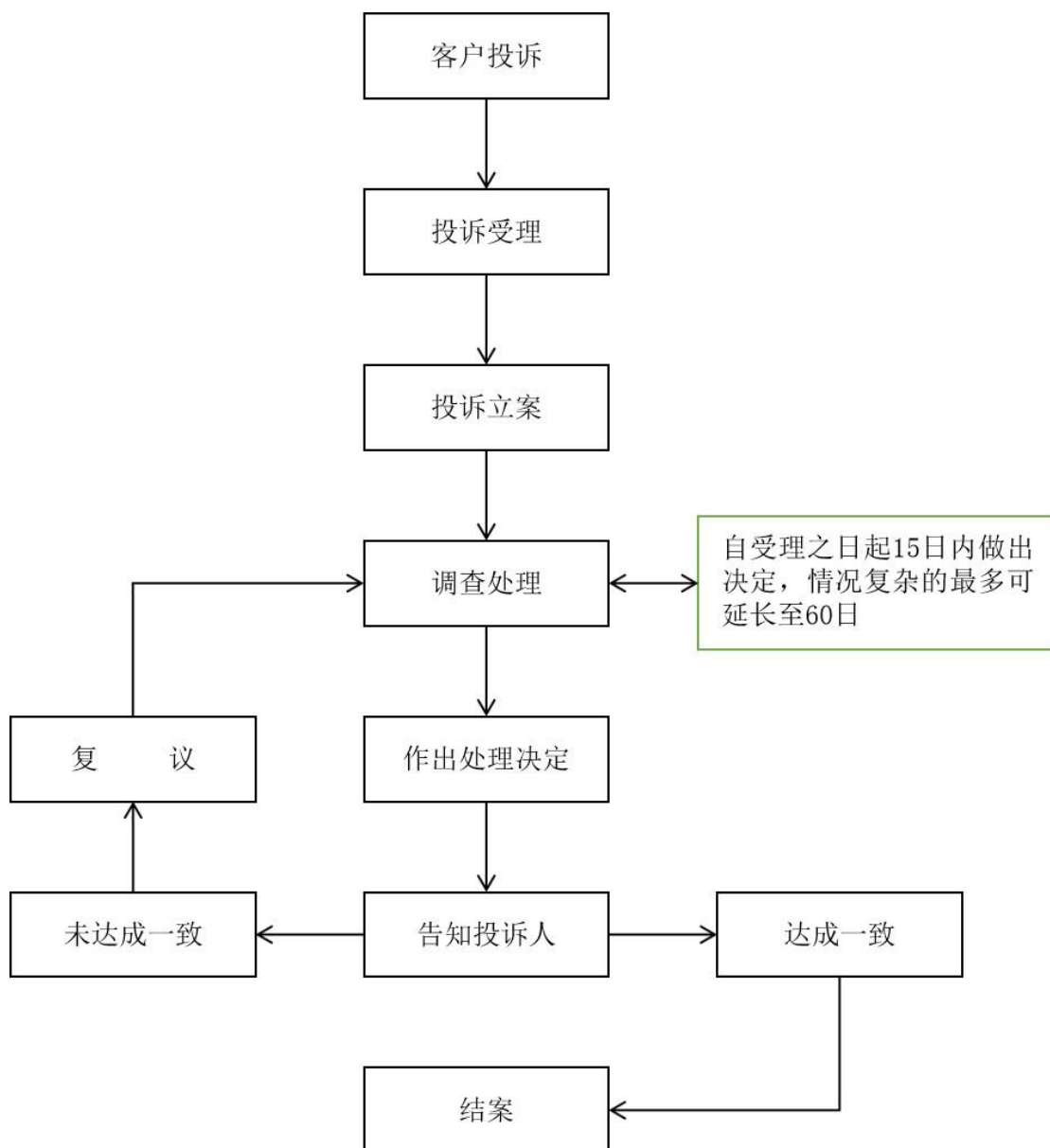
4. 官方网站：<https://www.unionlife.com.cn/>

5. 官方微信：合众人寿官微在线客服

6. 投诉信函及接待地址：公司客服中心柜面，各地详细地址可登陆

<https://www.unionlife.com.cn/>官网查询

（三）投诉处理程序如下：



## 二、消费者权益保护信息

（包含消费者权益保护工作重要政策、重大举措、重点事项、重要事件等消费者权益保护工作有关的信息、年度消费者投诉情况。）

2023 年是合众人寿保险股份有限公司（以下简称“我司”）消费者权益保护（以下简称“消保”）工作锚定目标、稳中有进之年，公司始终秉持“以人为本”、以客户为中心的服务宗旨、以维护消费者权益为己任的消保理念。在内外部消保政策方针指引下，在董事会以及公司各级领导的带领下，坚定不移地执行消保各项要求，凝聚共识，致力于完善消保体系的“顶层设计”、强化消保管理

职责、将消保融入公司经营管理的各环节、构建消保的长效机制，实现业务发展与消费者权益保护的和谐共生、互促共进。

### （一）重要政策和重大事项

#### 1.消费者权益保护管理工作的组织部署和履职情况

为有效夯实公司消费者权益保护主体责任，严格执行《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）《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（2022年9号令）要求，在2023年召开的第六届监事会第二十七次会议、第六届董事会第二十八次会议上，公司监事、董事对高级管理层履行消费者权益保护职责情况进行监督，并审议通过《合众人寿保险股份有限公司2022年度消费者权益保护工作报告》的议案，形成以消费者权益保护监管评价为核心、通过优化完善消保定性指标和定量指标为主抓路线的消保工作战略部署，旨在夯实消保主体责任，提升公司消费者权益保护工作水平。

#### 2.进一步完善健全消费者权益保护机制、制度体系建设

根据公司年初规划部署及各级监管评价意见反馈，2023年在公司高级管理层的指导下，完善、健全十项消保机制，包括：产品和服务审核机制、内部审计机制、投诉处理机制、多元纠纷化解机制、合作机构管控机制、销售行为可回溯管理机制、内部考核机制、消保宣传及内部培训机制、个人信息保护机制和信息披露机制。

新建和修订八项消保制度：制定下发《合众人寿人身保险产品信息披露管理办法》，依据监管部门下发的最新制度文件要求，制定和规范公司人身保险产品的信息披露工作各项要求和细则；制定下发《合众人寿保险销售行为可回溯视听资料管理办法（2023版）》，明确管理职责、规范调阅程序；修订下发《合众人寿消费者投诉处理管理制度（2023版）》，进一步完善内部沟通协调、信息共享、协同处理的投诉处理工作机制；修订下发《合众人寿互联网保险销售行为可回溯管理办法（2023版）》，进一步明确公司线下转线上业务的管理要求；制定下发《合众人寿消费纠纷多元化解管理办法》，建立通过调解方式化解与消费者之间矛盾纠纷的制度体系；修订《合众人寿消费者权益内部考核管理办法》，明确消保各项考核指标、细化考核标准，将消保考核纳入问责体系；制定下发《合众人寿银行保险销售从业人员互联网营销宣传管理细则》，规范公司银行保险销售从业人员互联网营销宣传行为；修订下发《合众人寿保险股份有限公司客户个

人信息保护管理办法（2023 版）》，明确客户个人信息收集的最小必要原则，补充和规范查阅和复制操作细则等内容。

## （二）重大举措和重要事项

### 1.强化公司治理及组织架构管理

为进一步做好新形势下的保险消费者权益保护工作，不断强化公司消费者权益保护工作的主体责任，促进我司业务持续、稳健发展。将消费者权益保护工作提升至企业文化、战略高度，充分践行金融保险工作的政治性和人民性；并将消费者权益保护工作开展情况纳入公司治理评价中，同时进一步提高监事会的监督履职工作。

公司已建立组织健全、结构完整、职责明确的消保组织管理架构，董事会是消保工作的最高决策机构；高级管理层负责健全消费者权益保护管理体系并确保消保目标和政策得到有效执行。监事会负责对董事会、高级管理层消保工作履职情况进行监督。总公司运营中心下设消费者权益保护部负责统筹管理全系统消费者权益保护工作，组织协调各相关部门开展消保监管评价专项整改等多项横向沟通协调，同时组织总、分消保系列员工参加并开展内、外部培训，从实际工作中多维度检视落实执行的效果，并不断优化，持续强化公司消保工作管理。

### 2.完善机制建设及运行

#### （1）信息披露机制

2023 年公司在原有制度体系基础上制定了《合众人寿保险股份有限公司人身保险产品信息披露管理办法》，对信息披露的主体、方式、内容、时间、管理要求等作出全面要求，进一步完善产品和服务信息披露管理机制，在售前、售中、售后全流程披露产品和服务的关键信息。

#### （2）个人信息保护机制

为进一步完善公司消费者个人信息保护管理机制，加强客户信息安全管理，规范信息处理各环节的相关行为，修订《合众人寿客户个人信息保护管理办法（2023 版）》，明确客户个人信息收集的最小必要原则，规范客户个人信息查阅和复制操作细则，加强信息系统中客户个人敏感信息的使用需求管控，充分保障消费者个人信息安全权。

#### （3）消保内部培训机制

为提升内外勤员工消保意识和能力，年初制定消费者权益保护内部培训计划，明确培训的关键计划、开展时间、方式、落实部门等，针对不同群体开展包

括消保知识、政策、产品及服务、投诉技能技巧提升等相关内容的消保培训工作。

#### （4）内部考核机制

2023 年我司修订《合众人寿保险股份有限公司消费者权益保护内部考核管理办法(2023 版)》，明确总公司相关部门、及各分公司的消保考核要求，将消保内部考核结果纳入综合绩效考核体系、机构问责体系和人力资源管理体系。

#### （5）内部审计机制

为持续强化消费者权益保护审计工作，确保审计发现问题得到有效整改。2023 年我司开展消费者权益保护工作情况的专项审计工作。同时对发现的问题采取有针对性的问责和整改等措施，并有序推进整改工作。

### 3.优化操作与服务

#### （1）产品和服务营销宣传管理

2023 年我司加强对营销宣传活动的监测，在开展年度风险排查的基础上，各业务渠道定期针对营销宣传活动开展自查、监测，从源头加强营销宣传管理、树立消费者权益保护意识。

#### （2）销售行为可回溯管理

2023 年制定销售行为可回溯视听资料的管理制度，明确了各相关部门的管理责任，规范可回溯视听资料的调阅程序，完善销售行为可回溯机制。同时，加强互联网保险销售行为可回溯管理，进一步明确线下转线上融合业务销售行为管理，确保符合监管要求。

### 4.强化消保教育宣传管理

2023 年消保教育宣传工作奉行“常态化+集中化+自主化”消保宣教策略，突出“自主化、多样性、有影响力”，通过线下线下常态化的宣传、“3·15”消费者权益保护教育宣传周和“金融消费者权益保护教育宣传月”等集中宣教活动、“高管说消保”、动画视频制作播放等自主化的一系列宣传活动，加强公司消保宣传力度，扩大宣传半径，助力提升广大人民群众金融素养。

### 5.加强纠纷化解管理

修订《合众人寿消费者投诉处理管理制度（2023 版）》，进一步完善沟通协调、信息共享、协同处理机制，各相关部门应协同调查核实相关案件争议，查明案件事实，高效处理消费者投诉提供。同时，建立消费纠纷多元化解管理制度，明确多元化解管理的牵头部门、职责分工、调解流程、指标管理等，鼓励采取多元途径化解消费纠纷，以促进消费纠纷的妥善解决、提升服务质量及消费者满意

度。

### **（三）消费者投诉情况**

2023 年我司保险消费者投诉处理工作运转良好，未发生重大群体性消费者投诉，全年累计接收监管转办消费者投诉共 848 件，从涉及地域来看，主要集中在山东、黑龙江、湖北等地区；从投诉类型分析，主要为销售纠纷类投诉，均已妥善处理。