

合众人寿保险股份有限公司
2024 年度消费者权益保护信息披露报告

2025 年 7 月

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 2024 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

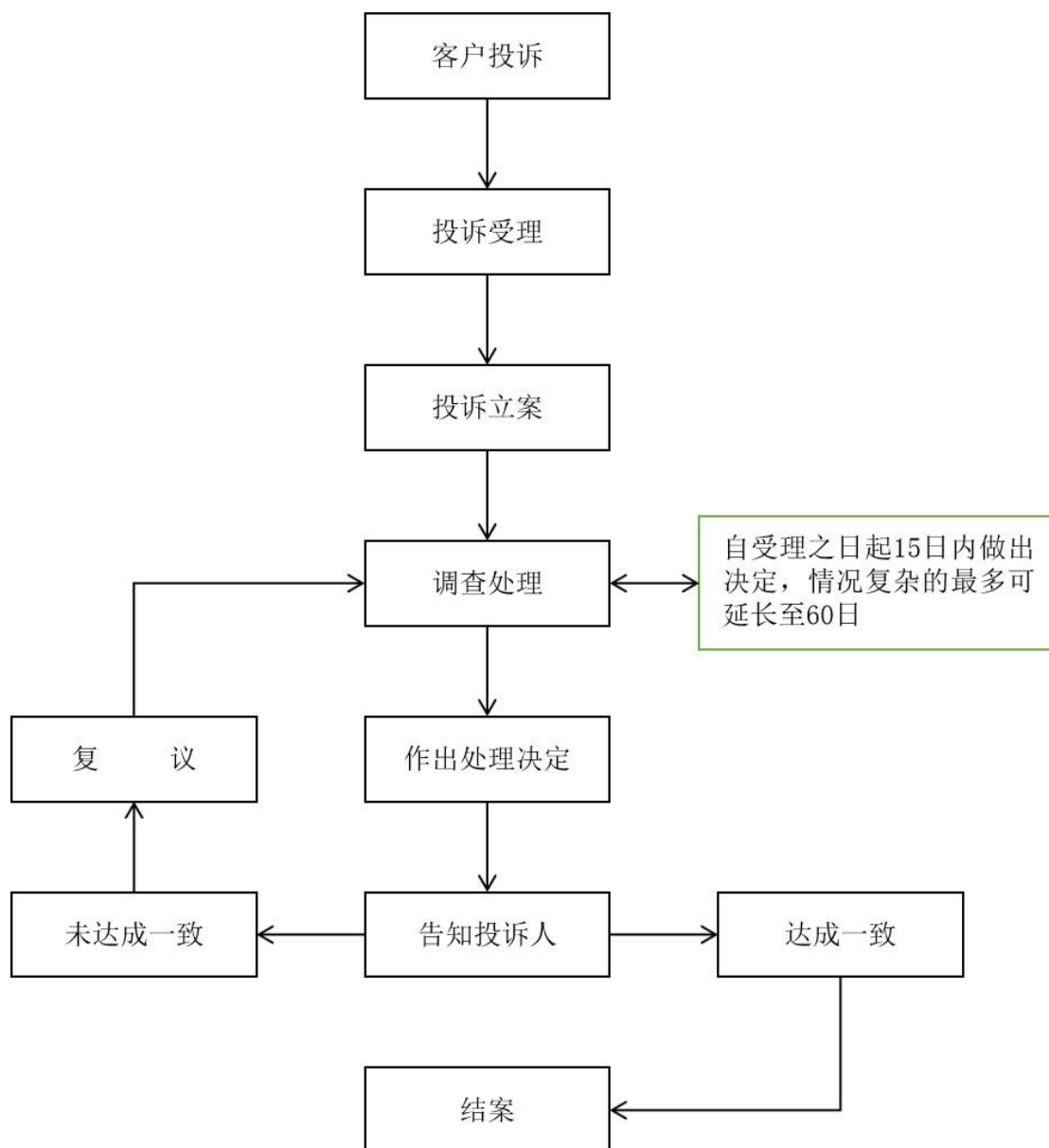
4. 官方网站：<https://www.unionlife.com.cn/>

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。)

2024年，合众人寿保险股份有限公司（以下简称“公司”）紧跟时代步伐，坚持“以人民为中心”的价值取向，在监管政策的指引下，在董事会及公司各级领导的指导下，不断完善消保制度体系、强化消保机制的执行和落实、持续深化队伍建设、提升全员消保专业素养，夯实公司消费者权益保护的坚实基础，当好金融消费者合法权益的坚定捍卫者。

(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》和《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的要求，在第六届监事会第四十次会议、第四十二次会议和第六届董事会第四十二次会议上，监事、董事对高级管理层履行消费者权益保护职责进行监督，并审议通过《合众人寿保险股份有限公司2023年度消费者权益保护工作报告》及修订《合众人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》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机构监管评价意见反馈，2024年在公司高级管理层的指导下，完善、健全九项消保制度：修订下发《合众人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作管理办法》和《合众人寿消费者权益保护工作委员会工作细则》，进一步完善消保机制建设要求、强化消保执行小组会议机制、细化工作职责及要求；制定下发《合众人寿合作机构消费者权益保护管理办法》，明确合作机构管理中各部门职责与分工、消保管理要求、合作协议消保条款管理等内容；制定下发《个险渠道销售人员资质分级管理实施办法》《合众人寿银保销售人员销售资质分级管理实施办法》《团险渠道销售人员资质分级管理实施办法》，对各渠道销售人员进行分级管理，并明确各级销售人员资质申报条件、对应的产品销售权限、产品授权管理等内容；制定下发《续期收展系列人员互联网营销宣传管理办法》，从职责分工、管理要求、监督检查规定等方面加强续期收展系列人员互联网营销宣传管理；修订下发《合众人寿互联网销售行为可回溯管理办法》，进一步明确对于销售人员介入进行营销推介之后消费者从互联网渠道购买的情况的相关要求；修订下发《合众人寿重大保险消费投诉事件应急处置制度》，细化相关管理层、相关部门工作职责，增加重大消费投诉事件应急处置过程中风险的管理和要求。

(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，同时进一步加强监事会对消费者权益保护工作的监督作用。

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) 个人信息保护机制

2024 年公司开展了消费者个人信息权益保护专项排查，通过排查的方式检视公司个人信息保护工作落实情况。排查覆盖总、分公司，总公司侧重管理、系统流程及处理规则的自查，分公司则关注具体执行层面的排查。排查重点围绕个人信息收集、存储与传输、查询、删除及与第三方合作等方面展开。通过排查检视个人信息保护工作有效性，充分保障消费者个人信息安全权。

(2) 消保内部培训机制

为进一步提升总、分公司内外勤员工消保意识和能力，在基础性培训基础上，引入 AI 数字人技术，推出了《强化消保意识 恪守诚信销售》课程；邀请行协和纠纷调解中心老师针对消保评价要点及注意事项、多元化解矛盾纠纷的要领进行培训，公司通过创新培训形式、拓宽培训渠道等方式强化培训质效，提升消保人员专业性。

(3) 内部审计机制

为持续强化消费者权益保护审计工作，我司于年初制定消保审计工作计划。2024 年对总公司及 6 家分公司开展了消费者权益保护工作情况的专项审计工作。对审计发现的问题及时追踪整改，并按制度规定进行问责，通过专项审计进一步完善各项消保工作。

3.优化操作与服务

(1) 适当性管理

2024年，我司制定下发了个险、银保和团险渠道销售人员资质分级管理实施办法，明确销售人员分级、各级营销员销售产品分类、销售预授权管理等内容。同时通过投保人填写财务告知、万能型产品风险告知问卷，明确投保人年交保费与收入的比例关系、未成年人的投保规定等方式了解产品、了解客户，向投保人销售与其匹配的产品。

(2) 特殊人群金融服务

2024年我司在做好老年人金融服务的基础上，建设完善了残障人士金融服务和外籍来华人员金融服务，制定下发了《关于规范残障人士金融服务工作的通知》，通知要求有条件的机构为残障人士提供无障碍通道、配备盲文服务指南/手册、指定专人为残障人士提供“陪同式”服务、提供文字交流服务、上门服务、运用远程智慧客服协助残障客户办理业务等服务，保障残障人士享受金融服务的权利；下发《做好外籍来华人员金融服务工作的实施方案》的通知，通过优化客服中心服务设施、对系统进行新版永居证的适配性改造升级、丰富保险产品等提升外籍来华人员涉外金融服务水平。

4.强化消保教育宣传管理

2024年，在“常态化+集中化+自主化”的消保教育宣传基础上，着重展现“自主性强、形式多样、影响力广”的特色。在全系统范围内首次组织开展以“金融宣传进县域 消保为民守初心”为主题的县域机构金融消费者权益保护教育宣传活动，切实加强县域金融消费者金融知识普及，共计257个网点参与，触达12.5万消费者；通过健步走、制作《我的保险人生》短视频、直播、健康义诊、新闻媒体报道、官网官微发文等形式对各类金融消费者进行消保教育宣传，提升宣传质效，扩大社会影响力。

5.加强纠纷化解管理

2024年不断优化投诉处理系统，加强投诉过程管理；总、分公司组织开展重大保险消费投诉突发事件应急处置预案演练活动，积累重大投诉应急处置的宝贵经验，提升公司各级人员对金融消费者重大突发事件的处置和应对能力。

(三) 消费者投诉情况

2024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有效件投诉共534件、自收投诉件4949件。从投诉业务类型来看，监管有效件主要集中在退保投诉和销售投诉，其中退保投诉278件，占比52.1%，销售投诉176件，占比33%。投诉集中在个险、银保一年

期及以上保单。从投诉涉及分公司来看，主要发生在湖北、黑龙江、山东、江苏、辽宁。