

合众人寿保险股份有限公司
2025 年度消费者权益保护信息披露报告

2026 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 2025 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：

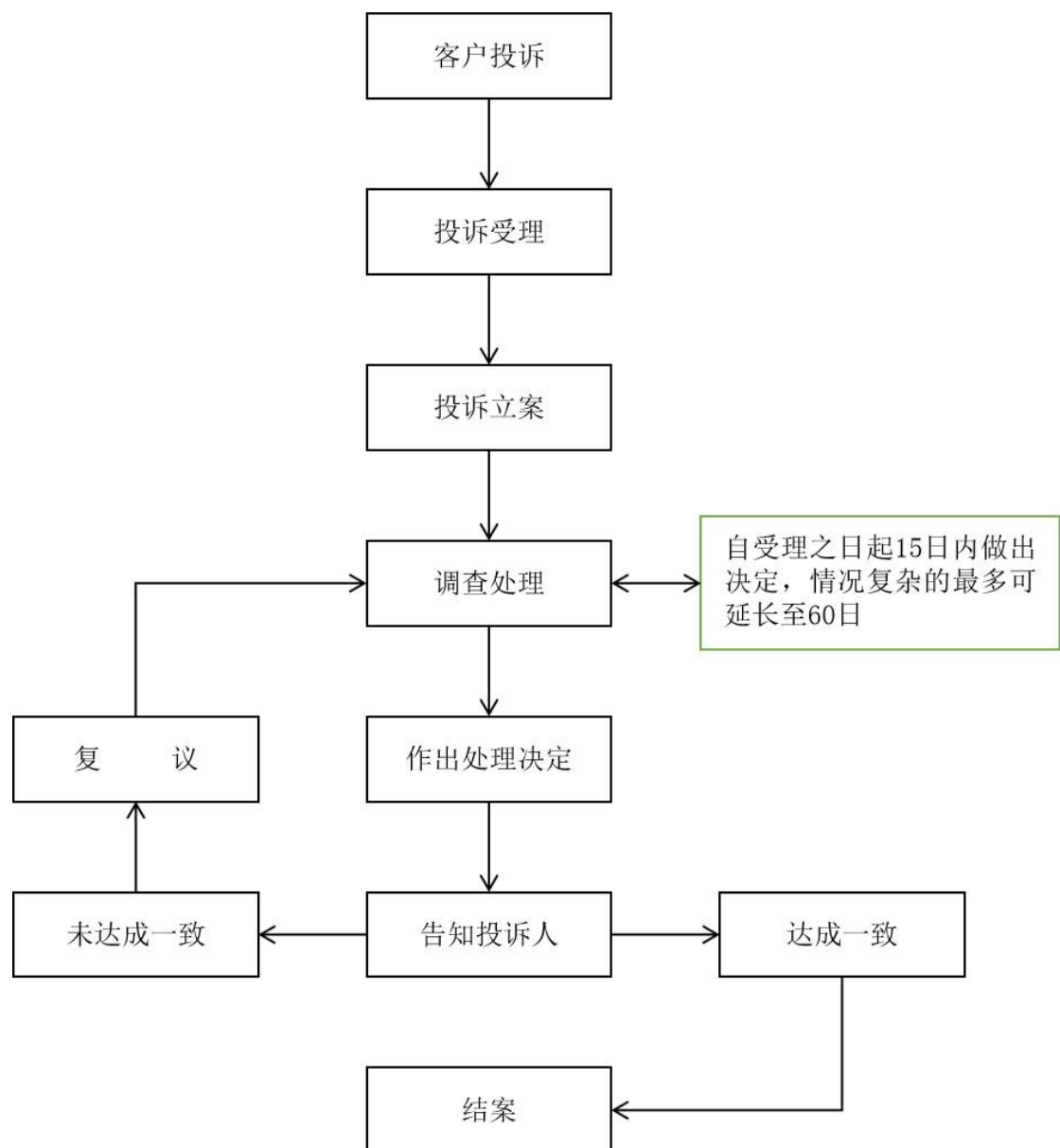
（一）全国统一客服电话：95515

（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。）

2025 年，公司立足新发展阶段，继续坚守“以人民为中心”的根本立场，深入贯彻国家金融监管新要求，在董事会及公司领导层的统筹引领下，进一步优化消费者权益保护制度架构，推动消保工作机制落地见效，持续提升金融服务温度与安全感，坚定不移地履行金融消费者合法权益的守护者责任。

（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《银行保险机构消费者权益保护管理办法》的要求，在第六届董事会第五十七次会议、第六届董事会风险管理与消费者权益保护委员会第四十次会议和第六届第五十五次监事会上，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 2024 年度消费者权益保护工作报告》的议案，董事和监事列席半年及年度消费者权益保护执行小组工作会议，听取各部门工作报告，并提出指导意见。公司已形成董事会进行最高决策，风险管理与消费者权益保护委员会负责指导和督促，监事会履行监督职责，消保工作领导小组统筹整体部署，消保工作执行小组具体推进落实，消费者权益保护部牵头协调，各职能部门协同配合、各司其职，形成层层传导、闭环管理的组织保障机制。

2. 进一步完善健全消费者权益保护机制、制度体系建设

2025 年，公司结合最新监管政策导向及自身发展实际，系统推进消保制度体系建设，制定或修订了涵盖营销宣传、内部考核、消保审查、纠纷化解、合作机构、适当性管理、信息安全等方面的 12 项消费者权益保护相关制度，我们将持续完善制度机制，夯实消保工作基础。

同时，公司将消费者权益保护要求嵌入产品与服务全生命周期管理，建立起“事前审查防范、事中管控披露、事后服务保障”的全流程管控机制，在产品设计、信息披露、营销推介、协议订立、投诉处理等关键环节全面落实消保要求，实现消费者权益保护与经营管理的深度融合。构建了完善的消费者权益保护管理体系，为金融消费者建立了全方位立体式保护网。

（二）重大举措和重要事项

1. 适当性管理

为贯彻落实《金融机构产品适当性管理办法》要求，推动“将适当的产品通过适当的渠道销售给适合的客户”原则落地。制定了《合众人寿消费者适当性管理办法（暂行）》《合众人寿产品分类分级管理办法（暂行）》《合众人寿银保渠道产品分类分级管理办法（暂行）》等相关制度明确了适当性管理工作要求。并搭建了适当性管理信息系统，从制度与系统两个维度协同发力，全面构建产品分类分级、客户评估、适当性匹配的适当性管理体系。

2. 营销行为管理

（1）营销宣传

为进一步加强营销行为管理，2025 年，公司在原有制度基础上制定了《合众人寿个险渠道销售顾问资质分级管理实施办法（暂行）》《合众人寿银保销售人员销售资质分级管理实施办法》《合众人寿收展渠道保险销售顾问资质分级管理实施办法（暂行）》对销售人员资质、资质分级等进一步规范管理。

（2）信息披露

公司制定了一系列信息披露相关制度，明确售前、售中、售后各环节信息披露要求，切实保护消费者合法权益。重大信息披露方面，公司在官方网站发布《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》，对 2024 年度消费者权益保护工作重大信息、年度投诉等情况进行了披露。

（3）销售行为可回溯

《合众人寿保险销售行为可回溯管理办法》明确双录环节及录制要求，并建立视听资料质检体系及质检信息系统，并配备质检团队。2025 年，针对双录问题件，收展渠道下发《关于加强收展渠道双录质检问题件管控的通知》，规定若收展人员存在双录质检未通过的问题件未及时处理，相应保单的佣金将暂时不予发放，进一步提升管理质效。

（4）合作机构管理

2025 年根据监管要求修订了《合众人寿保险股份有限公司合作机构消费者权益保护管理办法》，进一步明确合作机构准入、监督及退出管理及考核惩戒章节，明确管理要求。并在与合作机构签订的合同中明确约定双方在消费者权益保护方面的责任和义务，严格约束合作方的行为，同时在合作过程中通过日常监测、风险排查等方式对合作机构相关活动进行监督检查，发现问题及时整改。

3. 投诉与纠纷化解机制完善

公司已构建了完善的投诉与纠纷化解制度体系和面向全渠道的投诉信息处理系统，通过规范化流程与系统化追踪管理相结合，持续提升消费投诉处理效率与效果。2025 年针对投诉纠纷，公司采取了编制投诉处理标准化工具、加大投诉考核力度、强调机构消保会议机制、开展百日攻坚专项行动、持续双录管控、搭建投诉分析及预警管理平台等一系列管控举措，旨在降诉提效，切实维护消费者合法权益，不断提升客户满意度与信任度。

4. 消费者服务

2025 年，公司持续优化面向老年人、残障人士、军人、外籍来华人员等特殊群体的服务措施，深入推进“安老、助残、扶孤”慰问活动与“合众助学行”

等公益项目。同时，建立了突发事件与舆情应对机制，确保在各类突发情况下能够迅速、有序响应。

（1）便民服务

①老年人服务：2025年公司推出养老年金、长期护理保险等5款适老化金融产品，同时为符合要求的客户搭配适老化居家康养服务。在互联网应用方面公司通过视频服务、双录语音播报老年人模式、官网无障碍浏览模式、官微关怀模式等特殊服务举措，为老年人提供更加便捷的服务。

②军人服务：公司推出优先服务窗口/通道为军人提供优先办理业务服务、为有特殊困难或不便亲临柜面的军人提供上门服务、为临柜军人提供优先咨询解答服务等举措，同时提供电话、视频办理业务等其他线上服务。

③外籍来华人员涉外金融服务：2025年，在新契约回访、95515热线服务方面进一步提升，外籍来华人员通过护照完成投保的，新契约电子回访时系统可支持短信验证码验证；95515热线系统则通过来电手机号自动判断客户是否外籍来华人员，若为外籍来华人员则跳过IVR语音播报直接进入人工，进入人工后若外籍来华人员无法用中文交流，将线下安排专人服务。

④“为民办实事”服务举措：公司开展了一百余场公益活动，包括“安老、助残、扶孤”慰问活动、“合众助学行”、捐赠商业医疗保险等；同时，为方便客户办理业务，推出上门服务、视频服务、陪同服务、7*24小时受理报案、小额案件当日赔、预赔、直赔、闪赔、快赔等多项便民服务举措，践行“金融为民”服务理念。

（2）突发事件金融服务

为应对自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件等突发事件金融服务，制定了《合众人寿重大公共事件理赔应急处置规范》《合众人寿保险股份有限公司集中作业持续营运计划操作手册》《合众人寿信息系统灾难恢复管理办法》《合众人寿信息化突发事件应急预案》，一旦发生即刻启动应急处置措施。同时，通过开展应急演练、灾备实操演练等多种方式提升应急响应能力及突发事件的处理能力。

（3）舆情管理

公司已制定《合众人寿声誉风险管理办法》《合众人寿声誉风险管理细则》《合众人寿声誉事件处置制度》。实施24小时不间断舆情监测机制，一经发现敏感舆情，通过手机实时提醒，一旦发生声誉风险，可及时落实风险处置工作。

5. 个人信息保护

2025 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。

（三）消费者投诉情况

2025 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 815 件、自收投诉件 2869 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 428 件，占比 52.52%，销售投诉 312 件，占比 38.28%。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，主要发生在黑龙江、江苏、新疆、山东、内蒙古。