

北京人寿保险股份有限公司

消费者权益保护报告（2020年）

2020年度，本公司按照《银保监会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）要求，高度重视消费者权益保护工作，将其纳入经营发展战略、品牌文化建设和渠道销售治理中。

（一）重要政策：2020年本公司制定《北京人寿保险股份有限公司消费者权益保护管理办法》、《北京人寿保险股份有限公司消费者权益保护工作考核管理办法》；建立各部门、各渠道的联动工作机制；建立消费者权益保护培训机制；此外，进一步规范客户投诉处理流程，并对分支机构投诉处理情况进行综合考评，以推进机构投诉工作案件预警、业务处理、风险管控能力的提升。

（二）重大举措：2020年公司对销售前端到售后服务全流程进行完善，积极提升消费者满意度。一是畅通投诉渠道，注重投诉处理效果。进一步加强投诉分级处理流程的系统化、标准化建设，对投诉处理闭环流程实施系统化管控；客户可通过客服热线、业务员、公司柜面、12378等渠道反馈问题。公司及时对已办结投诉工单进行满意度回

访，确保投诉处理效果。二是多方式、多层次规范投诉处理流程及处理时效。完成投诉系统搭建，保证案件处理时效及有效追踪，建立标准化投诉处理流程及处理时效，提高服务品质。三是组织开展保险知识普及教育活动，提高消费者风险防范意识和能力。通过线上和线下活动发布金融宣传教育知识阅读文章、特色活动、发送风险提示短信、专题活动培训等方式，对销售渠道开展关于防范违规销售非保险金融产品及非法集资风险的宣讲，增进消费者对保险产品和服务的了解，明白消费，强化销售人员风险防范意识。

（三）重点事项：2020年新冠疫情期间，依托保险科技、医疗大数据，创新理赔服务流程，新建客户体验平台：一是建立快速理赔通道。在微信端实现小额理赔绿色通道，逐步实现理赔单证电子化、理赔流程全透明，报案登记、资料申请、理赔进度、赔付结果一站式服务，让消费者理赔便捷，查询安心。二是简化理赔流程。优化理赔处理流程，简化索赔单证、索赔证明材料，进一步提升理赔时效和客户感受。三是建立理赔重大突发事件应急机制。提高公司对重大突发事件理赔的快速反应能力，有效防范与化解风险，对重大突发事件做到早发现、早介入，快速收集信息、简化处理流程、快速赔付，优化客户服务体验，提高客户理赔服务整体满意度。

（四）投诉情况：

2020年，共接收监管转办的保险消费投诉18件。

从投诉业务分部地区看，北京地区投诉8件，山东地区投诉5件，湖北地区投诉3件，吉林地区投诉1件，江西地区1件。

从投诉业务类别看，保单销售及营销员服务类型投诉1件，占比5.56%；承保及业务规则投诉2件，占比11.11%；续期环节投诉2件，占比11.11%；退保环节投诉13件，占比72.22%；保全、理赔方面无投诉。

2020年消费纠纷均已办结，投诉办理及时率为100%。