

水滴保险经纪有限公司关于 2021 年度保险消费投诉情况说明

水滴保险经纪有限公司（以下简称“我公司”）2021 年度保险消费投诉情况说明如下：

一、消费投诉情况

2021 年我公司共收到中国银保监会及其派出机构转办投诉 299 件；从投诉业务类别看，退保相关 198 件，理赔相关 29 件。

二、消费者权益保护工作重大信息

我公司高度重视保险消费者权益保护工作，将消费者权益保护工作融入公司治理各环节，防范、化解金融风险，积极践行保险行业核心价值理念。

制度建设方面，我公司制定了《水滴保险经纪有限公司保险消费投诉处理管理办法》、《水滴保险经纪有限公司产品及服务消费者权益保护审查制度》。修订了《水滴保险经纪有限公司投诉处理责任追究办法》和《客户投诉惩罚管理办法》。明确消费者权益保护应遵循的基本原则、组织管理要求以及各部门在消费者权益保护工作中承担的工作职责、内容和要求。

加强投诉管理，提高服务标准，我公司在 2021 年已经可以保障在线人工及 AI 客服每日无间断在线服务，客服接通率不低于 95%。建立在线投诉渠道，将接收到的投诉确保在 24 小时内与投诉人处理响应。不断的优化投诉处理流程，加强与承保保险

公司协谈沟通，提高投诉处理效率。建立投诉满意度评价机制，了解客户对投诉处理过程的体验，不断提高服务品质。

水滴保险经纪有限公司

2022年4月1日