

水滴保险经纪有限公司

关于 2022 年度保险消费者投诉情况说明

一、消费者投诉数量

2022 年我公司共收到中国银保监会及其派出机构转办投诉 127 件；从投诉业务类别看，退保相关 74 件，理赔相关 29 件，其他相关 24 件。我公司 2022 年投诉数量相比 2021 年，同比下降约 57.52%，

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。

（一）在制度建设方面，进一步完善修订了《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》《客户投诉惩罚管理办法》和《水滴保险经纪有限公司重大消费投诉处理应急预案》等内控制度，明确了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，做好重大消费投诉处理的提前预案。

（二）建立了完整的客户投诉处理流程，提高透明化服务水平，助力进一步提升消费者的服务感知。在公司官网建立了独立的投诉处理专栏，公示客户反馈渠道，包含电话服



务、在线服务两种服务方式。在自营网络平台设立了统一集中的客户服务业务办理入口，客户可自主选择 AI 或人工客服，保障客户获得及时有效的服务。

（三）我公司完善线上化服务工具，实现线上咨询、客户服务等功能，已可保障在线人工及 AI 客服每日无间断在线服务，客服接通率不低于 95%。建立了在线投诉渠道，确保接收到的投诉在 24 小时内与投诉人处理响应，高效专业响应客户服务。同时，我公司积极加强与承保保险公司沟通协调，力争多元化解客户纠纷，提高投诉处理效率。建立了投诉满意度评价机制，积极了解客户对投诉处理过程的体验，不断提升服务品质。

（四）我公司积极推动通过数字化拓展线上宣教活动的广度和深度，在官网、微信及短信系统等数字平台推送保险知识宣传和风险提示信息，持续推出各类消费者教育主题宣传，用科技力量传递金融温度。

通过上述措施，我公司 2022 年在投诉数量上有了显著下降，投诉处理能力得到进一步提升。下一步，我们将持续加强对消费者权益保护方面建设，构建消费者权益保护的长效机制，不断提升服务质量和服务能力，全面普及金融保险知识，营造健康和谐的金融消费环境。

水滴保险经纪有限公司

2023 年 01 月 30 日

