

水滴保险经纪有限公司

关于落实消费者权益保护工作的情况说明

我公司高度重视保险消费者权益保护工作，通过不断健全完善消费者保护机制，优化消费者服务体验，提升保险消费者服务能力建设，着力增强消费者权益保护工作，积极践行保险行业核心价值理念。

（一）多维发力，强化消费者权益保护建设

我公司不断健全完善消费者权益保护组织体系，注重强化消保制度建设。2023年我公司进一步完善修订了《水滴保险经纪有限公司保险消费者权益保护办法》《水滴保险经纪有限公司投诉处理责任追究办法》等多项规章制度，将消费者权益保护融入公司日常经营，将诚信文化和贯穿保险业务经营全流程。

我公司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。

（二）科技赋能，打造数智化服务和高品质服务

我公司不断完善线上化服务工具，畅通消费者维权渠道，已可实现线上咨询、客户服务等功能，保障在线人工及 AI



客服每日无间断在线服务。同时，我公司建立了在线投诉渠道，可高效专业响应客户服务，并积极加强与承保保险公司协谈沟通，力争多元化解客户纠纷，不断提升服务品质。

我公司通过积极推动通过数字化拓展线上宣教活动的广度和深度，加大金融保险知识普及。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，全方位保护和重视消费者权益落实。

（三）用心用情，打造消保“暖心”工程

我公司于2022年9月全面升级理赔服务体系，推出全新服务品牌“帮帮赔”。为帮助老年客户跨过数字鸿沟，让服务更有温度。“帮帮赔”推出了一系列助老理赔服务，提供1对1的理赔指导和帮助。2023年“帮帮赔”已累计为823位老人提供理赔服务，最大年纪为94岁。

同时，针对急速理赔的客户需求，我公司开通首个“理赔服务直达专线”。客户通过我公司公众号理赔界面申请，可与我公司“帮帮赔”理赔服务人员直接沟通，省去冗杂理赔流转环节。数据显示，该专线使得客户在申请理赔环节取得巨大提效，大大提升客户权益和体验。

我公司将继续积极响应国家、行业政策号召，以实际行动全方位保护消费者权益，积极履行社会责任，持续普及金融保险知识，不断提升服务质量和服务能力，营造健康和谐



的金融消费环境。

水滴保险经纪有限公司

2024年01月30日

