

中国人寿消费投诉处理管理办法 (试行)

第一章 总则

第一条 为切实维护金融消费者合法权益，规范中国人寿消费投诉处理工作，根据《银行业保险业消费投诉处理办法》（银保监令〔2020〕3号）、《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）等监管规定，制定本办法。

第二条 本办法适用于中国人寿保险（集团）公司（以下简称“集团公司”）及经营保险业务、银行业务的成员公司（以下简称“各单位”，各境外机构除外）。监管机构对消费投诉处理工作另有规定的，从其规定。

第三条 本办法所称消费投诉是指消费者因购买各单位的银行、保险产品或者接受银行、保险相关服务与各单位或者从业人员产生纠纷（以下简称“消费纠纷”），并向各单位主张其民事权益的行为。

第四条 消费投诉处理工作应遵守以下基本原则：

（一）问题导向、源头治理。消费投诉处理工作应以问题作为切入点，深入查找原因，紧盯消费投诉发生的源头，强化源头治理、标本兼治，解决现有短板，形成管理闭环，并建立消费投

诉处理工作长效机制。

（二）管控全程、属地管理。消费投诉处理工作应强化对投诉事项的事前预警、事中监测和事后追责，压实机构主体责任，完善投诉处理的跟踪督导流程。投诉发生后，应由引发投诉的机构牵头，灵活运用多种方式，便捷高效化解投诉，防止投诉问题蔓延或新增投诉问题的产生。

（三）依法合规、严控风险。消费投诉处理工作应严格遵守法律法规、监管规定和政策要求，妥善处理各类投诉，确保消费者个人隐私不受侵犯，有效防范因处置不当导致的越级投诉、舆情事件等监管风险和声誉风险。

第二章 管理架构与职责

第五条 中国人寿消费投诉处理工作在中国人寿消费者权益保护委员会（以下简称“消委会”）和中国人寿消费者权益保护工作委员会（以下简称“工作委员会”）指导下开展。

消委会负责统筹管理和组织协调全集团消费投诉处理工作，工作职责按照《中国人寿消费者权益保护委员工作制度》执行。

工作委员会负责统一规划、统筹部署全集团消费者权益保护工作，确保消费投诉处理工作的相关政策得到有效执行，工作职责按照《中国人寿消费者权益保护工作委员会工作制度》执行。

第六条 集团公司及各单位应从人力物力财力上保证消费投

诉处理工作的开展，确保消费投诉处理工作的独立性、权威性、专业性。

第七条 集团公司和各单位应指定高级管理人员分管本单位消费投诉处理工作，指定本单位消费投诉处理工作的牵头部门，设立消费投诉处理相关工作岗位，合理配备工作人员，切实做好消费投诉处理工作。

第八条 集团公司业务管理部为全集团消费投诉处理工作牵头部门，主要职责包括：

（一）落实监管机构、消委会和工作委员会关于消费投诉处理工作各项任务和要求，组织、协调、督促、指导各单位开展消费投诉处理工作；

（二）建立中国人寿消费投诉处理工作机制，督促各单位制定本单位消费投诉处理制度，推动相关制度的有效落实；

（三）对各单位消费投诉处理工作开展指导和考核，协调、督促各单位及集团公司相关部门妥善处理各类消费投诉；

（四）推动相关系统平台建设，开展投诉数据运行监测、统计分析，组织各单位定期向监管机构报送投诉数据和相关情况；

（五）指导各单位重大、疑难投诉及群体投诉事件的处理，及时向消委会和工作委员会汇报；

（六）消委会和工作委员会交办的其他工作。

第九条 集团公司相关部门在消委会和工作委员会的指导下，根据《中国人寿消费者权益保护工作管理办法（试行）》中

所明确的职责，积极开展消费投诉处理工作。

第十条 各单位是本单位消费投诉处理工作的责任主体，应严格按照监管机构和集团公司要求，全面落实各项工作。各单位消费投诉处理工作牵头部门应建立完善相关体制机制，明确职责分工，组织、协调、督促、指导本单位其他部门及下级机构开展消费投诉处理工作。

寿险公司作为留存业务代理方，应严格按照“同质管理、同质服务”的原则组织开展留存业务客户投诉工作，确保相关工作依法合规，并符合集团公司要求。

第三章 投诉处理管理

第十一条 各单位应畅通投诉渠道，设立或者指定投诉接待区域，配备录音录像等设备记录并保存消费投诉接待处理过程。

各单位应不断加强消费投诉管理信息系统建设，规范消费投诉处理流程和管理。

第十二条 集团公司和各单位应根据自身情况开通电子邮件、官网平台等互联网投诉渠道；在官方网站、移动客户端、营业场所或者办公场所醒目位置公布本单位的投诉电话、通讯地址、接收消费投诉的电子邮箱、网址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程；在产品或者服务合约中，应根据自身情况提供投诉电话或者其他投诉渠道信息。

各单位应不断丰富客户投诉受理渠道，积极引导投诉人通过公司公布的自有投诉受理渠道提出投诉。

投诉人采取面谈方式提出消费投诉的，各单位可以要求投诉人在指定的接待场所提出，多名投诉人采取面谈方式提出共同消费投诉的，各单位应当要求投诉人推选代表，代表人数不超过 5 名。

第十三条 各单位可根据监管要求及本单位制度规定要求投诉人提供基本材料或者信息：

（一）投诉人的基本情况，包括：自然人或其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；法人或其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书；

（二）被投诉人的基本情况，包括：被投诉机构名称，被投诉从业人员的相关情况以及其所属机构的名称；

（三）投诉请求、主要事实和相关依据；

（四）投诉人提交书面材料的，应由投诉人签字或盖章。

对于已经掌握或者通过查询内部信息档案可以获得的材料，各单位不得要求投诉人提供。

第十四条 投诉人提出消费投诉确有困难的，各单位应接受投诉人委托他人代为投诉，除第十三条规定材料或者信息外，可以要求提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托

人身份证明和有效联系方式。

各单位应接受消费者继承人提出的消费投诉，除第十三条规定材料或者信息外，可以要求提供继承关系证明。

第十五条 各单位收到投诉后，应积极与投诉人进行沟通，尽量避免因公司处理缓慢、服务态度差等自身原因导致投诉人转向监管机构越级投诉的情况发生。

第十六条 投诉人诉求符合法律法规、监管规定及合同约定的，各单位应尽快履行相关义务；诉求不符合法律法规、监管规定及合同约定的，应积极向投诉人做好解释沟通工作；法律法规、监管规定没有明确规定或者合同约定不明确的，应按照公平合理原则，主动与投诉人进行协商处理。

各单位在投诉件调查处理过程中，如发现违反法律法规、监管规定等情况，应当按照本单位要求及时向相关部门报告。

第十七条 各单位投诉处理人员应告知投诉人，提出投诉应客观真实，对所提供材料内容的真实性负责，不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实。

对于投诉人通过捏造事实等手段达到不合理目的的，各单位应积极做好解释说明，对投诉人进行相关风险提示，并做好证据收集工作及时向相关部门报告。

第十八条 各单位可以接受投诉人撤回消费投诉。投诉人撤回消费投诉的，消费投诉处理程序自各单位收到撤回申请当日终止。

第十九条 各单位应及时查找引发投诉事项的原因，健全完善溯源整改机制，切实注重消费者消费体验，提升服务水平。

第二十条 各单位应加强对第三方机构合作业务消费投诉的管理，将第三方机构对消费投诉处理工作的配合情况纳入合作第三方机构的准入退出评估机制。

因合作销售产品或者提供服务而产生消费纠纷的，应要求相关第三方机构配合处理消费投诉，对消费投诉事项进行核实，及时提供相关情况，促进消费投诉顺利解决。

第二十一条 各单位应建立消费投诉处理回避制度，收到消费投诉后，应指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实消费投诉内容，及时与投诉人沟通，确保消费投诉处理工作的公平公正。

第二十二条 各单位应依照相关法律法规、监管规定和合同约定，公平公正合规作出处理决定，不断提升投诉问题一次解决率，提升客户满意度。

对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，各单位应自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人，情况复杂的可以延长至 30 日；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，经各单位总部高级管理人员审批并告知投诉人，可以再延长 30 日。

消费投诉处理过程中需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，相关期间可以不计入消费投诉处理期限，但应及时告知投诉人。

投诉人在消费投诉处理期限内再次提出同一消费投诉的，各单位可以合并处理，如投诉人提出新的事实和理由，处理期限自收到新的投诉材料之日起重新计算。

在消费投诉处理过程中，发现消费投诉不是由投诉人或者其法定代理人、受托人提出的，各单位可以不予办理，并告知投诉提出人。

第二十三条 各单位在告知投诉人处理决定的同时，应说明对消费投诉内容的核实情况、作出决定的有关依据和理由，以及投诉人可以采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。

第二十四条 如出现投诉人因对投诉处理结果有异议而向分支机构的上级机构申请核查的，核查机构应对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，自收到核查申请之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。对涉及重大投诉的事项，如投诉人仍有异议，各单位应积极与投诉人保持沟通，争取获得投诉人谅解。

第二十五条 各单位应依照相关监管规定及本办法，采用书面形式或者电话(录音)、短信、电子邮件等电子信息形式，在本办法规定的告知期限内向投诉人告知相关事项并保留相关证明资料，投诉人无法联系的除外。

各单位与投诉人对消费投诉处理决定、告知期限、告知方式等事项协商一致的，按照协商确定的内容履行。

第二十六条 各单位在消费投诉处理工作中，应核实投诉人

身份，保护投诉人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯。

第二十七条 各单位在消费投诉处理过程中，在充分与投诉人沟通协商仍无法达成一致的，可以根据需要建议投诉人向当地纠纷调解组织申请调解；投诉人主动提出调解或同意调解的，各单位应当积极配合，调解成功的，应当及时全面履行调解协议。调解期间不计入消费投诉处理期限。

第二十八条 各单位应充分运用当地消费纠纷调解处理机制，通过建立包括临时授权、异地授权、快速审批等机制促进投诉纠纷化解，鼓励和支持下级机构参与消费纠纷多元化解工作。

第二十九条 针对重大、疑难投诉件和客户反复投诉的事项，各单位应提请本单位消费者权益保护工作领导小组召开临时会议，经领导机构审定后作出决定。

第三十条 集团公司和各单位要及时、认真组织高级管理人员和相关岗位人员学习本办法，加强对基层机构和一线从业人员的培训，主动开展对本管理办法的内外部宣传工作，大力营造“零投诉、优服务”的良好氛围。

第四章 投诉处理工作制度

第三十一条 集团公司和各单位应不断健全本单位消费投诉处理工作制度，建立消费投诉统计分析、投诉原因归纳分析、溯

源整改、信息披露、责任追究机制，定期开展消费投诉情况分析，及时、全面掌握消费投诉情况，有效开展综合治理和源头治理；通过年报等方式对年度消费投诉情况进行披露；对于消费投诉处理中发现的违规行为，要依照相关规定追究直接责任人员和管理人员责任。

第三十二条 集团公司和各单位应健全消费投诉处理考核评价制度，综合运用正向激励和负面约束手段，将消费投诉以及处理工作情况纳入各级机构综合绩效考核指标体系，并在各级机构高级管理人员、机构负责人和相关部门人员的薪酬分配、职务晋升等方面设定合理考核权重。

各单位应积极开展投诉指标的考核追踪，定期对投诉结果进行通报。对投诉指标管理不力的机构，各单位应进一步强化主体责任，并采取“挂牌督办”和“约谈”等方式进行督导管理。

第三十三条 各单位应建立消费投诉处理登记制度和档案管理制度，准确记录消费投诉的接收、流转、处理过程，妥善保管消费投诉处理过程产生的消费投诉登记记录、处理意见等书面资料或者信息档案，相关材料的保存期限应不少于消费投诉办结后2年，法律、行政法规对保存期限有规定的，依照其规定执行。

第三十四条 各单位应依照国家有关规定制定重大消费投诉处理应急预案，做好重大消费投诉的预防、报告和应急处理工作。

重大消费投诉包括以下情形：

（一）因重大自然灾害、安全事故、公共卫生事件等引发的

消费投诉;

(二) 20 名以上投诉人采取面谈方式提出共同消费投诉的群体性投诉;

(三) 监管机构或集团公司认定的其他重大消费投诉。

第五章 监督管理和信息报告

第三十五条 集团公司依托相关信息系统，强化与各单位消费投诉数据对接，对各单位消费投诉处理工作开展监测、评估和预警，加强对各单位消费投诉处理工作的监督与管理。

各单位应不断提高投诉管理智能化、自动化水平，强化对各级机构消费投诉处理的跟踪和督导，落实消费投诉处理逐级上报机制，对逾期、超期投诉事项及时进行提醒和干预。

第三十六条 各单位应按照监管机构及集团公司要求，报告本单位消费投诉处理工作相关制度、消费投诉管理工作责任人名单，以及上述事项的变动情况。

第三十七条 各单位应按照监管机构、集团公司要求，及时报告本单位消费投诉数据、消费投诉处理工作情况，认真分析投诉产生的原因，并对报送的数据、文件、资料的真实性、完整性、准确性负责。需报送内容如下：

(一) 各单位应于每月 10 日前向监管机构及集团公司转送消费投诉办结情况，报送《监管机构转送消费投诉办结情况反馈

表》，真实反映本单位对监管机构转送的消费投诉处理情况；

（二）各单位应于每年 1 月 31 日前向监管机构及集团公司报送消费投诉工作年度报告，报告本单位上一年度消费投诉处理及管理工作情况；

（三）各单位发生重大消费投诉的，应在职责范围内及时采取有效措施，防止事件恶化，同时自发生之时起 24 小时内向监管机构及集团公司报告相关情况，并于 10 个工作日内形成专项报告报送集团公司；履行首报义务后，相关重大消费投诉出现新情况或者需要补充内容的，应在 24 小时内续报，最迟不超过 72 小时；

（四）监管机构对消费投诉处理有其他报告事项要求的，各单位应按要求报送。

第六章 附则

第三十八条 本办法由集团公司业务管理部负责解释。

第三十九条 本办法自印发之日起施行。

附件：1. 监管机构转送消费投诉办结情况反馈表（银行业金融机构）
2. 监管机构转送消费投诉办结情况反馈表（保险机构）