

# 中国人寿养老保险股份有限公司 客户投诉管理办法

## 第一章 总则

**第一条** 为规范客户投诉管理工作，保护客户合法权益，根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监令〔2020〕3号）、《中国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）等监管机构规范性文件和集团公司有关规定，制定本办法。

**第二条** 本办法适用于总公司及各分公司、各中心。本办法所称客户是指我公司企业年金、养老保障、职业年金、第三方资产管理及其他法律、法规允许的经营范围内，购买我公司产品或接受服务的机构或个人，包括上述客户的代理人或关系人。

本办法所称客户投诉，是指客户因购买公司产品或者接受公司相关服务，与公司或公司相关员工产生的不满或纠纷，并向公司主张其民事权益的行为。

**第三条** 本办法所称投诉不包括以下内容的投诉：

（一）以公司内部员工为投诉主体，对公司管理制度不满等内容的投诉。

（二）不是由投诉人本人或者其代理人提出的投诉。

（三）未购买公司产品或接受公司服务的信访件和举报

件的投诉。

**第四条** 客户投诉根据产生原因、来源渠道等分为不同类型。投诉分类应与国家标准、监管要求或行业标准一致。按照投诉的复杂程度、社会影响性以及处理难度，将投诉件分为一般投诉、疑难投诉和重大投诉。

一般投诉是指案情简单，投诉事实清楚，投诉受理或处理人员在权限范围内可以直接解决；或投诉所涉部门、分支机构经协调后可直接解决的投诉件。

疑难投诉是指投诉人反映的问题，投诉所涉部门、分支机构无法直接解决，需要经过公司总裁室领导进行裁定的投诉件。

重大投诉是指投诉人反映的问题有可能引起主流媒体进行负面报道，会对公司形象和声誉造成重大损失或引发系统性风险、影响社会经济秩序稳定；或投诉人反映的问题涉及面较广、有引发群体投诉的隐患，或已经引发群体性事件，造成重大负面影响。

重大投诉包括以下情形：

（一）5人（含）以上采取面谈方式提出共同诉求的群体性事件。

（二）被主流媒体负面报道，在全国范围内造成重大负面影响或通过社交媒体持续传播发酵的投诉事件等。

（三）向监管机构或集团公司提出的影响恶劣的客户投诉或上访。

（四）客户投诉和投诉处理过程中，涉及投诉人或公司

员工人身安全的投诉事件。

（五）因重大自然灾害、安全事故、公共卫生事件等引发的客户投诉。

（六）中国银保监会及其派出机构（以下统称“监管机构”）认定的其他重大投诉。

**第五条** 客户投诉管理工作应当遵循“权益保护、归口管理、属地负责、防范风险”的原则。

权益保护原则。开展客户投诉管理工作应体现公司的人性关怀，充分考虑和尊重客户合理诉求，从维护客户知情权、公平交易权、信息安全权和监督建议权的角度，依法合规、便捷高效作出处理，切实注重客户体验，提升服务水平。

归口管理原则。总公司客户服务部为公司客户投诉工作的归口管理部门，总公司相关业务部门、分支机构为处理投诉的直接责任部门和责任单位（以下统称“主责单位”）。监管机构等外部转办的投诉均由归口管理部门统一受理，然后分发主责单位具体处理。

属地负责原则。客户向当地政府监管机构投诉或者投诉业务涉及分支机构的，由该分支机构主责处理。投诉涉及多个分支机构的，按照“近因原则”，引发投诉的分支机构是主被诉机构，负责牵头处理，其他相关分支机构作为次被诉机构，应配合处理。客户投诉相关业务归属的分支机构与引发投诉的分支机构不同的，客户投诉相关业务归属机构也应参与客户投诉的处理。

风险防范原则。客户投诉的处理，应遵守有关的保密规

定，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。既要有效防范因处理不当导致投诉升级、舆论失控等监管风险和声誉风险，又要通过客户投诉及时发现公司管理中存在的风险，及时改善并监控效果。

## 第二章 机构设置及职责分工

**第六条** 公司应当从人力物力财力上保证客户投诉处理工作顺利开展，建立总裁室直接领导、客户服务部门统筹管理、成员部门组建的专业小组分工协作、各职能部门和各分支机构遵循主责处理的职责明确、权责一致、相互协作、高效运作的客户投诉处理工作组织架构。

**第七条** 总裁室下设消费者权益保护工作委员会（以下简称“工作委员会”），工作委员会由公司总裁任主任、分管客户服务工作的副总裁任副主任，各部门负责人任委员。工作委员会办公室常设在客户服务部，工作委员会同时下设消费者权益保护专业小组（简称“专业小组”），专业小组由工作委员会成员部门指派业务骨干组成。各分支机构应明确班子成员为本单位客户投诉处理工作责任人，并设立客户投诉处理工作岗位，合理配备工作人员。

**第八条** 工作委员会客户投诉管理职责：

（一）定期召开工作委员会会议，审议工作委员会成员部门相关工作报告。

（二）牵头组织和落实公司党委、总裁室关于客户投诉处理工作的各项要求。

（三）建立完备的客户投诉处理工作体系，组织落实客户投诉处理工作的管理、指导、监督和考核。

（四）指导开展投资者教育等相关宣传教育活动，督促相关职能部门和分支机构落实有关监管要求。

（五）推动落实对存在合作关系的中介机构和第三方机构的相关监督评价工作。

（六）通过年度信息披露报告、社会责任报告等方式开展相关信息披露管理工作。

（七）对涉及多个职能部门且对牵头部门有争议的投诉，确定主要责任部门负责牵头投诉处理工作，其他相关部门配合。

（八）负责指导公司重大、疑难投诉事件的处理。

#### **第九条** 工作委员会办公室投诉管理职责：

（一）牵头负责来总公司面访的客户投诉的接待，并根据情况协调相关部门具体受理。

（二）牵头执行监管机构相关工作要求，落实公司工作委员会客户投诉管理工作相关决议。

（三）拟定公司客户投诉相关工作制度和应急预案、处理规范、考核办法等。

（四）负责公司客户联络中心工作总体监督管理和座席团队建设，对监管机构等外部转办的客户投诉受理、转办、审核、归档等工作进行统一归口管理。

（五）对相关职能部门及分支机构客户投诉处理管理情况进行日常指导督促；对分发主责单位的投诉办理情况进行

指导、跟踪、督办，对办理结果进行总结，向上汇报。

（六）负责组织对重大、疑难投诉事件进行协调处理；组织召开重大、疑难投诉协调会议，以及向工作委员会汇报客户投诉处理情况。

（七）牵头负责制作、报送监管部门和集团公司关于客户投诉信息披露要求的报告、数据、文件等资料。

#### **第十条** 专业小组投诉管理工作职责：

（一）负责工作委员会会议定的投诉相关工作在各条线的具体落实。

（二）从客户权益保护角度，评估相关条线或分支机构日常业务和管理中涉及客户权益保护的相关制度、流程设计和操作执行情况。

（三）协同处理相关条线或分支机构的客户诉求，跟踪责任追究落实情况等。

（四）研究解决日常业务中客户反映的突出问题，组织行业调研，对公司客户权益保护具体工作内容和方法提出意见建议。

（五）根据工作需要，可抽调相关人员组成日常专业处置或应急工作小组，协同完成日常特殊业务操作、相关应急预案任务等。

**第十一条** 工作委员会成员部门、分支机构投诉管理工作职责：

（一）负责涉及本条线或本单位相关工作的直接面访投诉客户接待工作。

（二）负责及时处理日常客户相关诉求，避免升级为投诉，同时区分严重程度，必要时向总部归口管理部门及时报告。

（三）调查和处理工作委员会办公室转办的涉及本条线或本单位的投诉件，负责及时对投诉问题开展调查，向客户解释答复，并及时反馈调查结果、处理进度和处理意见。

（四）负责对本条线第三方合作机构投诉件的处理进行监督、考核与管理。

（五）负责对投诉处理发现的问题及时整改、责任追究及反馈工作委员会办公室。

**第十二条** 公司运营管理部、清算部、金融科技部主要负责和配合对客户投诉处理涉及相关客户信息查询、确认，特殊业务处理审核、确认，系统功能开发、运作保障。

**第十三条** 公司办公室主要负责按照监管要求对年度客户投诉情况进行信息披露，接待因客户投诉引发的上访、信访处理。

**第十四条** 公司发展规划部主要负责协助对媒体平台相关客户投诉舆情进行监测跟踪，以及做好公司声誉风险防范、危机公关等工作。

**第十五条** 公司法律合规部主要负责提供法律意见和法律支持，以及投诉引发的诉讼处理、对客户投诉处理过程中发现的员工违法违规行为进行查处等工作。

**第十六条** 公司风险管理部主要负责将客户权益保护、投诉风险控制纳入公司内控体系以及相关规范监督整改工作

作。

### 第三章 投诉管理

**第十七条** 公司应合理规划、统筹安排，不断完善客户投诉管理系统功能，逐步实现客户投诉的全面信息化管理，及时分析、发现和解决客户投诉问题。

**第十八条** 总公司和分支机构都应当建立畅通、便捷的投诉渠道，包括电话、面访、信函、网络、外部机构转办等，在官方网站和办公场所醒目位置公示95519热线电话、投诉渠道、投诉处理流程等，以及各级监管机构和保险纠纷调处机制要求对外公示的信息等。

总公司和分支机构都应设立或者指定投诉接待区域，须配备录音录像等设备记录并保存客户投诉接待、受理和处理过程，规范投诉处理流程和管理。

**第十九条** 客户投诉受理及处理过程中应做好声誉风险识别，并按照公司声誉风险管理相关办法中与投诉处理联动的声誉风险防范机制，通过风险评估、识别、检测与防范等程序，及时回应和解决客户合理诉求，确保客户投诉声誉风险处置顺畅高效。

如客户投诉事件引发媒体关注，或已被媒体报道，任何人未经公司审批或授权不得接受媒体采访，或通过其他途径向媒体泄露客户投诉有关情况。

**第二十条** 客户投诉处理实行回避制度，公司收到客户投诉后，应当指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实

投诉内容，及时与投诉人沟通，积极通过协商方式解决消费纠纷。

**第二十一条** 公司要加强对第三方机构合作业务客户投诉的管理，因合作销售产品或者提供服务而产生消费纠纷的，应当要求相关第三方机构配合处理客户投诉，对客户投诉事项进行核实，及时提供相关情况，促进客户投诉顺利解决。公司应当将第三方机构对消费投诉管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。

**第二十二条** 公司在投诉件调查处理过程中，如发现客户投诉对象涉及集团公司成员单位销售人员或者工作人员，应当及时将投诉案件完全移交该单位负责处理，同时提交投诉信息、案件线索等情况和相关材料。

**第二十三条** 对于投诉人或代理人为达到不合理不合规目的，采用以自身安全进行威胁，或者捏造事实、伪造证明等手段的，公司应积极做好解释和疏导工作，对客户进行相关风险提示，并做好证据收集向监管、行政、公安、司法、工商等部门进行报备与沟通。

**第二十四条** 对于可能造成社会影响的重大投诉事项，投诉主责单位应当根据投诉事项的影响程度，以及投诉行为极端危害性等情况，提前制定应对措施，防止投诉事件恶化及扩大。

## 第四章 投诉处理流程

**第二十五条** 投诉受理渠道包括：电话受理、面访受理、

信函受理、网络受理、转办受理等。其中公司个人客户投诉受理渠道主要是监管机构转办、公司客户联络中心95519热线电话、智能及人工在线、集团公司成员单位95519热线电话会办单电子邮件、网络平台等，机构客户投诉受理渠道主要是总公司客户服务部门和分支机构电话、信函及电子邮件受理、面访接待、95519热线电话等。

**第二十六条** 受理客户投诉时，受理人员应如实记录（含书面记录和录音记录等）以下投诉内容，记录内容应真实、完整、准确。

（一）投诉人的基本情况，包括：自然人或者其法定代表人姓名、身份信息、联系方式；法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者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：被投诉的机构名称、被投诉人的相关情况以及其所属机构的名称等；

（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，应当由投诉人签字或者盖章。

**第二十七条** 投诉人采取面访方式投诉的，可以要求投诉人在指定的接待场所提出。多名投诉人采取面访方式提出共同投诉的，应当推选代表，代表人数不超过5名。受理面访时，投诉受理人员应在投诉接待区域接待，告知投诉人需录音录像，确认投诉人身份、记录诉求，并向投诉人明确说

明相关监管要求。

对于投诉人应当提供但拒不配合提供投诉关键信息的，可不受理其投诉，但公司已经掌握或者通过查询内部信息档案可以获得的材料，不得要求投诉人提供。

**第二十八条** 投诉人可委托他人代为投诉，要求其提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，代理人身份证明和有效联系方式。对于客户的继承人提出的投诉，可要求其提供继承关系证明。

**第二十九条** 投诉人可撤回投诉。投诉人撤回投诉的，投诉处理程序自收到撤回申请当日终止。

**第三十条** 投诉处理人员应告知投诉人，提出投诉应当客观真实，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，不得诬告、陷害他人。同时应提醒投诉人在投诉过程中应当遵守法律、行政法规和国家有关规定，维护社会公共秩序和公司的办公经营秩序。

**第三十一条** 投诉处理人员应当在收到完整投诉材料之日起3个工作日内，联系投诉人，告知投诉人已收到其投诉，再次确认投诉内容和诉求，并告知投诉人是否受理。自受理之日起，3个工作日内有处理结果的应在3个工作日内回复客户处理意见，达成一致后会办结案；3个工作日内还没有处理结果，也应在3个工作日期限内联系客户请客户耐心等待。

不予受理的，应当说明理由。对于受理的投诉件，要即时流转至相关部门或分支机构处理。

**第三十二条** 中国银行保险监督管理委员会及其派出机

构、各级工商行政管理部门及其他政管理部门、保险行业协会、消费者权益保护协会、第三方合作机构、网络媒体平台、中国人寿集团内其他子公司等外部渠道以及公司信访渠道转办的客户投诉件，受理人员应审核投诉信息完整性，对信息缺失的应第一时间联系投诉人。

**第三十三条** 客户类型不同，客户投诉受理、处理有不同的主责单位和处理流程。根据投诉的内容及对象，确定投诉事件处理主责单位。投诉事件处理主责单位应为客户投诉事项涉及的直接分支机构及业务部门。

**第三十四条** 客户通过拨打95519热线电话、智能及人工在线、网络平台等渠道进行投诉时，公司客户联络中心座席人员是客户投诉受理人员，公司客户服务部门是其上级管理部门，按照公司《客户联络中心座席管理办法》和公司内控一体化建设的投诉风险处理流程、责任分工、时效要求具体执行。

机构客户直接通过办公电话、商务信函、电子邮件等其他渠道直接向相关部门、分支机构进行投诉时，相关部门、分支机构作为主责单位进行投诉受理和处理，告知客户处理意见。

投诉事件处理主责单位、处理人员应第一时间开展投诉的调查、核实，积极与投诉人沟通，以维护客户合法权益为原则，明确投诉解决方案，并对处理结果负责，任何单位和个人不得以任何借口回避和推诿。

**第三十五条** 投诉事件处理主责单位根据客户投诉的不

同情形，可做出下列处理：

（一）客户投诉诉求符合相关法律法规及合同条款约定，应当履行义务。

（二）客户投诉诉求不符合相关法律法规及合同条款约定，应当做好解释工作，获得客户理解。

（三）客户投诉诉求在相关法律法规及合同条款约定中未明确规定，应当按照维护客户合法权益的原则与投诉人协商，获得客户理解。

（四）经过协商未能与投诉人就纠纷达成一致意见的，应当区别情况，在下列期限内将处理意见告知投诉人：

1. 对于事实清楚、争议情况不大的客户投诉，应当自受理之日起3个工作日内告知投诉人。

2. 对于第1项规定情形以外，情况较为复杂的客户投诉，应当自受理之日起5个工作日内告知投诉人。情况特别复杂的，经相关部门或分支机构投诉工作责任人批准，可以延长处理期限，延长期限最长不得超过15个自然日，并告知投诉人。

3. 投诉人在投诉处理期限内再次提出同一投诉诉求的，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。

（五）客户投诉处理过程中，可以根据需要向投诉人提出通过调解方式解决消费纠纷的建议。投诉人同意调解的，受理机构和投诉人应当向调解组织提出申请。调解期间不计入客户投诉处理期限。

（六）客户投诉事项已进入诉讼、仲裁程序，或法院、仲裁机构已经就纠纷事项做出结论的可不予受理。投诉处理人员应当依照相关法律法规、合同约定，公平公正作出处理决定。投诉人诉求符合法律法规及合同约定的，应当尽快履行相关义务；诉求不符合法律法规及合同约定的，应当积极向投诉人做好解释沟通工作；法律法规没有明确规定或者合同约定不明确的，应当按照公平公正、合情合理的原则，主动与投诉人进行协商处理。

**第三十六条** 根据监管机构规定，在投诉处理过程中发现投诉不是由投诉人或者其代理人提出的，公司可不予办理，但应向投诉人说明监管规定内容，建议由符合监管规定的投诉人提出诉求，并做好解释安抚工作。

**第三十七条** 对于权限范围内的一般性投诉件，主责单位应在规定的时间内及时进行调查核实，出具处理意见，并向客户做好解释说明工作。

疑难投诉件的处理，应提请公司总裁室领导审定后做出决定，必要时可报工作委员会请求支持。

重大投诉须严格执行部门协作、属地处理和上下联动原则，重大突发事件涉案投诉件属地单位须配合接访单位处理，包括但不限于派员接访、直接或参与意见决策等。公司将另行制定相关应急预案制度，确保做好重大投诉的预防、处理和上报工作。

达到监管部门规定条件的重大投诉，应严格按照监管部门要求的报告、时效等相关投诉处理规定执行。

**第三十八条** 投诉事件处理主责单位应在规定时间内完成投诉事件处理，并向客户告知处理意见。一般投诉事件处理时限为自受理开始3个工作日，疑难投诉和重大投诉事件处理时限原则上为自受理开始5个工作日，特殊情况下可延长为15个自然日。涉及监管等外部转办的客户投诉，还应按监管部门要求及时反馈处理结果。

**第三十九条** 投诉处理过程中，可以根据需要向投诉人提出通过调解方式解决纠纷的建议。投诉人同意调解的，公司和投诉人向调解组织提出申请。投诉人主动提出调解的，应当积极配合；调解成功的，应当及时全面履行调解协议。调解期间不计入投诉处理期限。

公司应当充分运用当地调解处理机制，通过建立临时授权、异地授权、快速审批等机制促进投诉纠纷化解。

**第四十条** 投诉处理人员应当依照本办法的规定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。

采取电话形式告知的，应当在本办法规定的告知期限内拨打投诉人电话。

采取短信、电子邮件等可以保存的电子信息形式告知的，应当在本办法规定的告知期限内发出。

采取书面形式告知的，告知内容应由主责单位出具，并经本级法律部门审核通过后，在本办法规定的告知期限内当面递交，或者通过邮寄方式寄出。

**第四十一条** 投诉处理意见告知内容应至少包含处理意

见、处理内容、处理依据和理由,以及投诉人可采取的申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。

**第四十二条** 投诉人对投诉处理结果有异议的,可以自收到处理决定之日起15日内向上级公司书面申请核查。上级公司应当对投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查,自收到核查申请之日起15日内作出核查决定并告知投诉人。

**第四十三条** 客户对公司处理结果无异议的,投诉处理人员应及时结案。

对于由于客户原因不能及时结案的,应详细记录联系时点及情况,并保留电话录音等记录;对于多次联系不上的客户,应详细记录每次联系时点及内容,经客户投诉归口管理部门同意后可以结案。

**第四十四条** 总公司或监管部门转办分支机构处理的投诉件,处理完毕后应及时报总公司结案;可授权由分支机构结案的,总公司负责对投诉件的结案情况进行审核。

**第四十五条** 公司应全面、准确记录客户投诉的受理、流转、处理过程,妥善保管投诉处理过程产生的书面材料、电子数据、音像材料等。客户投诉处理完毕后,投诉处理人员应按照公司档案管理相关规定对投诉处理材料及时归档,相关材料的保存期限应当不少于投诉办结后2年。法律、行政法规对保存期限有规定的,依照其规定执行。客户亲笔签名的撤诉书、结果告知书、协议等文书的扫描件应及时归档保存。

**第四十六条** 公司应当按照监管机构和集团公司关于投

诉信息披露的要求，报告本单位投诉处理工作相关制度、投诉管理工作责任人名单，以及上述事项的变动情况，报告本单位投诉数据分析情况、年度投诉情况报告、投诉处理工作情况，并对报送的数据、文件、资料的真实性、完整性、准确性负责。

## 第五章 投诉核查与监督考评

**第四十七条** 公司应建立投诉核查机制，由工作委员会统一领导，专业小组组织实施，及时发现投诉处理问题和改进点，确保投诉处理标准、流程的规范和统一。

**第四十八条** 客户投诉的受理机构与主被投诉机构不同，或者投诉事项除主被投诉机构外还涉及其他次被诉机构的，均视为异地投诉。

各机构不得以异地投诉为由拒绝受理客户投诉，异地投诉受理后可根据投诉事项转办至相应处理机构。

**第四十九条** 客户投诉内容涉及两个及以上机构的投诉案件，或者被投诉机构与客户业务归属机构不同的投诉案件，应由受理机构确定主被诉机构和次被诉机构，受理后均应同步告知。主被诉机构负责投诉案件的后续办理，并对办理时效和办理结果负责。

**第五十条** 投诉人对已经受理的投诉事项再次提出投诉的，判定为重复投诉。

投诉人对未办结的投诉案件进行重复投诉的，若没有提出新的事实、理由或诉求的，受理后应告知投诉人原投诉案

件处理进度；若提出新的事实、理由或诉求，案件办理节点人员应结合投诉人提供的新信息一并处理。

投诉人对已处理的投诉案件进行重复投诉的，若提出新的事实、理由或诉求，应对原办结案件重开办理；若未提出新的事实、理由或诉求，视为投诉人对投诉处理结果不满意。

**第五十一条** 为保证投诉处理效率及质量，在工作委员会统一领导下，相关职能部门应健全客户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，将客户投诉以及处理工作情况纳入公司综合绩效考核指标体系。

**第五十二条** 针对客户投诉中的共性问题，相关问题归属责任部门应牵头制定优化方案并及时组织落实，组织开展投诉预防工作，防止投诉问题蔓延或新增投诉问题产生。

**第五十三条** 投诉处理、管理过程中，存在以下情况的，应视具体情节依照相关制度规定追究直接责任人员和管理人员责任：

（一）对于职责范围内应承担的工作拒不履行、履行不到位或存在责任推诿的。

（二）在投诉处理过程中故意篡改、隐瞒事实真相，影响投诉处理公正客观性的。

（三）对公司投诉处理决定拒不执行，阻碍投诉处理管理工作开展的。

（四）重大投诉事件发生后，未按规定及时启动应急响应预案，造成负面影响扩大的。

（五）因投诉处理管理制度不健全，导致监管或上级机

构通报批评或处罚的。

## 第六章 附则

**第五十四条** 本办法未涉及但监管部门有明确规定的，或监管部门规定发生相应调整的，应按照监管部门规定执行。

**第五十五条** 本办法由客户服务部负责解释。

**第五十六条** 本办法自印发之日起施行，原《中国人寿养老保险股份有限公司运营客户咨询投诉和需求处理管理办法》（国寿养老险发〔2013〕248号）同时废止。