

大家人寿关于 2020 年保险消费投诉情况的披露报告

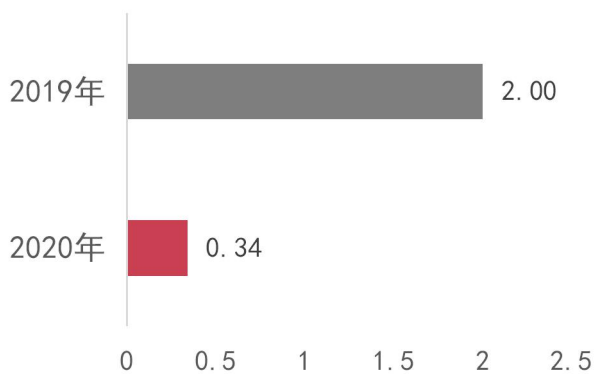
2020 年公司全力践行“客户经营”和“以客户为中心”的理念，采取多项举措加强客户投诉管理，投诉指标持续改善。根据中国银保监会保险消费投诉情况通报，2020 年我公司投诉指标较 2019 年改善明显。

一、投诉指标情况

■ 2019 年数据 ■ 2020 年数据

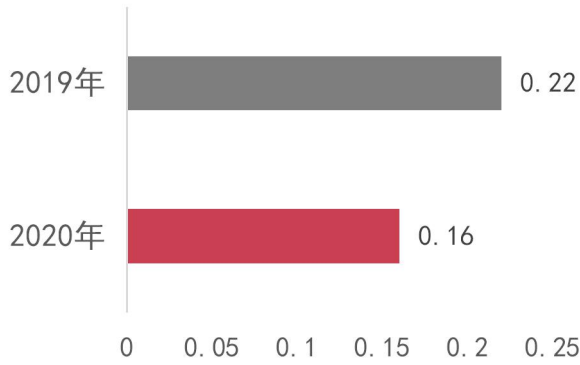
➤ 亿元保费投诉量

亿元保费投诉量=当期投诉件总量/当期保费总量，单位：件/亿元



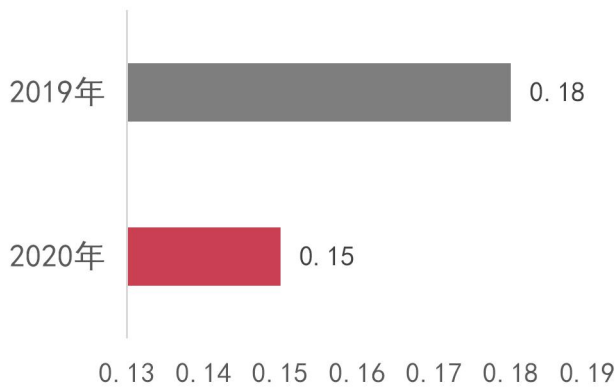
➤ 万张保单投诉量

万张保单投诉量=当期投诉件总量/保单总量，单位：件/万张



➤ 万人投诉量

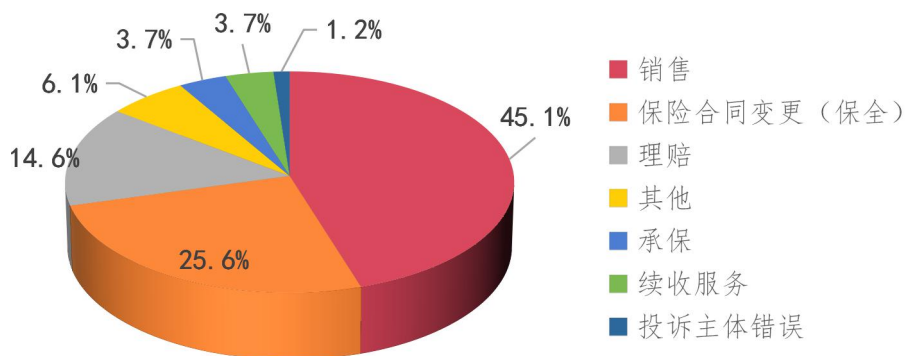
万人投诉量=当期投诉件总量/承保人次总量，单位：件/万人次



二、投诉业务类别

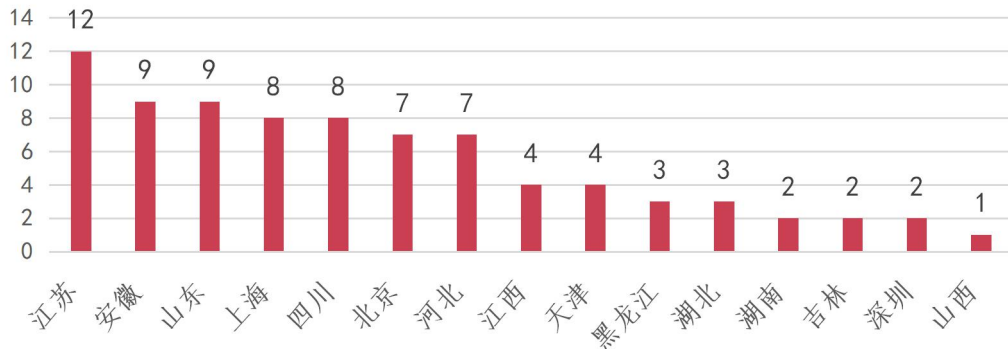
2020年我公司接收并处理监管投诉82件。

监管投诉业务类别及占比



三、投诉地区分布

2020年我公司监管投诉地区分布情况如下：



数据来源：

1. 《中国银保监会消费者权益保护局关于2020年第二季度保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发〔2020〕9号）
2. 《中国银保监会消费者权益保护局关于2020年第三季度保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发〔2020〕12号）
3. 《中国银保监会消费者权益保护局关于2020年第四季度保险消费投诉情况的通报》（银保监消保发〔2021〕6号）
4. 监管未通报2020年第一季度数据，一季度数据按公司统计数据计算

四、我公司投诉渠道：

公司始终畅通来信、来访、电话、微信“四位一体”投诉维权渠道。



官微投诉

登录查询“我的保单”
直通客服电话



来电投诉

全国统一客户服务电话
95569转3



来函投诉

将书面投诉材料寄送至
公司分支机构



来访投诉

如果就近有公司营业网点
您可到营业网点进行投诉

我公司将进一步加强投诉管理工作，强化源头治理，以问题为导向完善制度流程、提升服务品质，切实维护好消费者合法权益。