



# 守信重诺 人保同行

## 中国人保 发布消费者权益保护承诺

2024年3月15日，中国人民保险集团股份有限公司（简称“中国人保”）正式发布消费者权益保护承诺。

为保护消费者权益，中国人保承诺“守信重诺 人保同行”，彰显了中国人保“人民保险 服务人民”的理念，是中国人保“守正、创新、专业、担当”的企业价值观在消费者权益保护领域的体现。近75年来，中国人保始终与消费者共同前行，诚实守信、守正创新，坚守对每一位消费者的庄重承诺，致力于为广大消费者提供安全、可靠、全面的保险保障，共创美好未来。

中国人保实施八项战略服务，充分发挥保险业经济减震器和社会稳定器功能，把消费者权益保护作为推动集团高质量发展的关键一环强力推进。

### 着力完善消费者权益保护体系和机制

中国人保将消费者权益保护纳入公司治理各环节，加强基层机构消费者权益保护人员配置，牢固搭建消费者权益保护制度体系，抓实产品与服务源头事前消费者权益保护防范审查，加强销售行为管理、可回溯管理、合作机构管理，以及对产品和服务信息披露、个人信息保护事关键环节管控，推动消费者权益保护考核与审计评价事后监督措施落地，近年来，监管部门评价水平位于行业前列。

### 着力提升消费者权益保护治理能力

中国人保积极畅通电、网、信沟通渠道，持续深化车险理赔、人身险退保等重点领域专项治理和溯源整改，消费者权益保护治理取得良好成效。

### 着力创新消费者权益保护宣传形式

中国人保创新宣传形式，广泛普及金融知识，在2023年“3·15”消费者权益保护教育宣传周、金融消费者权益保护教育宣传月活动期间，以“一老一少一新”为重点，开展线上线下活动2.7万余次，累计触达消费者超8亿人次，助力提升消费者金融素养。

### 着力加强服务提质增效

中国人保致力于为客户提供高品质服务，全力打造让客户放心满意的服务品牌。2023年，中国人保承担风险保障金额3546万亿元，同比增长85.7%，妥善应对多种自然灾害，为人民群众提供及时、便利、暖心的理赔服务。

国之所需、民之所盼，始终是中国人保前进的方向。未来，中国人保将加快构建“大消保”工作布局，担当使命，守信重诺，传递人保力量，始终伴您同行。

数据来源：中国人民保险集团股份有限公司