

# 《保险行业消费者权益保护自律公约》

## 发布

中国保险行业协会(以下简称保险业协会)正式发布了《保险行业消费者权益保护自律公约》，助力金融消费者权益保护迈上一个新台阶。

《自律公约》共有10章39条，从服务行为管理、消费者信息安全保护、消费者教育、纠纷化解等方面制定了一系列规范，接下来，让我们一起来了解下《自律公约》的重点内容吧！

### 哪些主体需要履行消费者权益保护的义务？

- ★ 保险机构 ★
- ★ 全体保险从业人员 ★
- ★ 第三方机构 ★

### 如何做好消费者权益保护工作？

#### 在产品服务开发设计方面

应主动开展产品创新，**提供专业化、差异化、定制化的保险产品**；**立足保险保障本源**，主动为消费者提供防灾减损、健康管理等服务，从源头降低风险损失。

#### 在信息披露方面

要主动通过**有利于消费者接收、理解的方式**，披露产品和服务的性质、收益、费用、利率等关键信息，推进格式条款的**标准化、简单化、通俗化**，让消费者明明白白地消费。

#### 在销售行为规范方面

要主动**了解消费者的风险偏好和风险承受能力**，把适当的产品通过适当的渠道、适当的方式销售给适当的消费者，倡导保险机构及其从业人员通过行为自律，切实保障消费者合法权益。

#### 在服务行为规范方面

要加强服务过程管理和质量管理，积极融合线上线下服务渠道，不断创新开发个性化增值服务并保障后续服务能力，依法依约理赔，提高理赔时效，为消费者提供**全流程、一站式、公开透明**的服务体验。

#### 在消费者信息安全方面

应遵循**合法、正当、必要、诚信原则**收集消费者个人信息，明确收集消费者个人信息的禁止项，从行为管控和技术管控两个方面，防止消费者个人信息泄露、丢失。

#### 在消费者教育宣传方面

要充分发挥自有渠道教育宣传阵地作用，聚焦消费者教育宣传**重点区域、重点群体**，因地制宜开展形式多样的教育宣传活动，提升教育宣传的影响力。

#### 在消费者纠纷化解方面

应畅通投诉渠道，分级分类高效处理消费投诉，持续建立消费投诉处理与调解相衔接的纠纷化解机制，与监管部门、行政机关、司法机关等积极协作，**坚持高效化解与溯源整改**，切实维护消费者合法权益。



黎晓颖

友邦人寿首席运营官

《自律公约》作为保险行业消保领域首部纲领性自律规范，是行业消保工作的基本要求与示范指南，也是今后做好消保工作的评价准则。公约的发布，标志着保险业协会及会员单位在消费者权益保护方面迈出了重要一步，友邦人寿将积极响应《自律公约》号召，加强自律管理，切实承担消费者权益保护的主体责任，持续践行“金融为民”的行业发展理念，共同推动保险行业高质量发展。