

消费者保护与体验

平安坚持以消费者为中心，将消费者权益保护工作融入公司治理、企业文化和经营发展战略，持续完善消费者权益保护机制，聚焦适当性、营销行为、投诉等重点领域，强化督导各项措施扎实落地，压实主体责任。平安通过全国统一服务热线 95511、官网、微信公众号等渠道为客户提供全天候服务，以实际行动履行“专业，让生活更简单”的承诺，满足亿万客户的金融服务需求。

集团深入一线开展消保投诉督导调研，推进消费者权益保护检查督查及考核评价，并不断优化完善消费者权益保护管理能力。积极探索数字化金融消费者权益保护举措，构建集团消保系统平台，与多地官方金融调解中心合作上线了线上纠纷调解中心，积极拓宽纠纷化解服务渠道。主要成员公司 2025 年度投诉管理情况披露如下：

平安产险

平安产险高度重视客户投诉反馈，通过公示消费者维权热线、设立“总经理接待日”倾听消费者声音、在重要节日设立线下投诉窗口、设置专门理赔举报通道等方式处理客户投诉问题，将投诉处理作为客户服务的基础工作对待，并积极优化消费者投诉处理机制。

2025 年，本公司持续构建完善消费者权益保护体系，在人力、费用、系统方面继续重点倾斜，致力于为投诉处理管理工作提供更加全面的保障，不断提升客户体验。

优化人力布局，实现全链条覆盖。公司将消保岗位延伸至理赔、产品、渠道等核心业务部门及县域机构，构建“专岗+兼岗”互补的保障机制，形成“四级垂管”管理体系，推动消保工作与业务全流程深度嵌入。

加大资源倾斜，夯实效能根基。2025 年，公司投入消保专项保障基金超 700 万元，同比增长 17.5%；建成调解网点 409 个，同比增长 4.3%；培育持证调解员 473 人，涉及车险、人伤、物农核赔以及法律、诉讼等专业条线，同比增长 44.2%，实现调解执行率 100%，为投诉化解提供坚实资源保障。

科技赋能升级，提升作业效能。2025 年，公司完成消保智能管理平台升级 19 次，新增 16 个线上声音收集通道、2 个投诉处理环节及 1,041 个问题根因字段，优化 169 个操作界面；平台通过流程数字化、数据可视化，推动投诉作业效率提升 30%，构建“协同—管控—效能”三位一体管理体系，实现投诉偏差精准预警、推动整改闭环落地，显著提升问题处置的精准度和时效性。

升级纠纷化解体系，提升投诉治理质效。通过强化空中座席和地面机构端的地空配合，公司建立了一站式、跟踪化解等投诉作业新模式。在“动静多因子风险识别”模型基础上，公司升级上线“全生命周期数字化消保预警”项目，实现预警任务自动分类分级派发；结合 AI 平台及历史案例知识库，通过“系统推荐+个性化校准”前置输出化解策略。搭建线上溯源体系，通过自动推送投诉录音、根因分析定位问题并推动整改、沉淀典型案例等方式实现服务闭环；同时针对时效与告知类问题开展溯源整改，推动时效类投诉同比改善 46%。

2025 年全年，平安产险共收到客户投诉 291,450 件，全量亿元保费投诉量达成 84.93 件/亿元，万张保单投诉量达成 0.17 件/万张；其中监管转办投诉 5,374 件，亿元保费投诉量达成 1.57 件/亿元，万张保单投诉量达成 0.003 件/万张；从投诉险种分布看，机动车辆保险投诉占比 81.1%，财产险占比 5.8%，意健险占比 9.5%，信用保证保险占比 3.1%，农险占比 0.4%，

其他类占比 0.2%；从投诉业务类别看，理赔纠纷投诉占比 71.9%，销售纠纷投诉占比 26.4%，其他纠纷投诉占比 1.7%；从投诉地区分布看，投诉绝对量前五机构为：广东（7.2%）、山东（5.5%）、浙江（4.9%）、河北（4.7%）、上海（4.6%）。

平安寿险

平安寿险坚持以人民为中心的发展理念，坚定不移走高质量发展路线，将消费者权益保护工作作为经营头等大事，解决好人民群众的“急难愁盼”问题。公司不断加强投诉制度机制建设，积极畅通客户投诉渠道，压实主体责任，筑牢投诉治理四道防线，推动纠纷多元化解。同时直面客户建议或投诉中暴露的问题，从源头整改，明确落实责任部门、制定整改举措、追踪整改效果，构建闭环管理长效机制。

1、投诉制度机制建设与综合治理

(1) 畅通投诉渠道。公司全面开通并公示各类消费者投诉渠道，覆盖平安金管家 APP、官方网站、投诉维权专用邮箱、官方微博、官方微信公众号及代理人工作平台等移动客户端，95511-1-8 投诉直达专线、4001666333 消费者 7×24 小时维权专线、各分支机构投诉维权热线等客服热线及线下营业网点投诉渠道。在官方网站、官方微信公众号、官方微博、代理人工作平台、平安金管家 APP、营业场所及保单中，完整披露消费者投诉的客服电话、投诉渠道、投诉处理程序，并在年度信息披露报告中，如实披露当年度消费投诉情况。

(2) 压实主体责任。公司严格落实总经理接待、班子包干机制，各级班子每周组织 1 次投诉案件复盘，每月亲自接访疑难投诉。2025 年，公司共开展总经理接待 5,489 场。

(3) 筑牢四道防线。首道防线主动排查，上报化解风险。由部课经理和优秀代理人组成营业部合规功能组，结合承保时间、状态、现金价值、客户服务等维度圈定高风险客户，组织摸排、上报、化解潜在风险。二道防线首问首结，前置劝留化解。高风险首问前置介入劝留，引导留存保单避免升级投诉，通过考核首问升级投诉率等指标强化管理。三道防线 100%一诉三留。针对投诉客户首次讲解保险意义及功用、二次梳理保单保障责任、三次提供多样化增值服务；对重复投诉案件逐案复盘，投诉 5 次及以上由班子成员包干负责，实行“一案一议”，精准制定化解方案。四道防线主动引导多元纠纷化解。对于难以达成和解的案件，主动引导至第三方调解。

(4) 健全多元化解机制。修订《消费纠纷多元化解机制管理办法》，明确了各机构不得无故拒绝调解或拒不执行已达成的调解协议；细化动态授予、异地授予、及时应调、快速审批四项调解工作机制的执行细则，推动调解流程标准化、高效化。

2、投诉数据情况

在投诉数据方面，2025 年公司全量投诉（除重）197,155 件，收到国家金融监督管理总局及其派出机构转办投诉（除重）36,438 件。

从投诉地区分布来看，主要集中在华东、中南和华北，详细分布数据见下表：

地区分布	中南	华东	华北	东北	西南	西北	总计
全量投诉	58,657	55,356	31,614	20,573	18,009	12,946	197,155
占比	29.8%	28.1%	16.0%	10.4%	9.1%	6.6%	100%
监管转办	11,673	9,508	4,849	3,858	4,465	2,085	36,438
占比	32.0%	26.1%	13.3%	10.6%	12.3%	5.7%	100%

注：除重为同一消费者对同一主体就同一事项提出的消费投诉只统计一次。

从投诉业务类别来看，主要集中在销售纠纷（占比 83.1%）、退保纠纷（占比 7.7%）和理赔纠纷（占比 2.6%），详细分布数据见下表：

投诉业务类别	销售纠纷	退保纠纷	理赔纠纷	续收纠纷	承保纠纷	其他纠纷	总计
占比	83.1%	7.7%	2.6%	1.9%	1.2%	3.5%	100%

平安养老险

平安养老险深入贯彻国家金融监督管理总局各项消保工作要求，坚持“治理、保护、服务”格局，持续完善消保工作体制机制，在消保审查、适当性管理、纠纷化解等重点领域管控有效，全年未发生重大风险事件。

本公司高度重视消费投诉处理工作，以主动管理为导向，秉持依法合规、多元化解、高效便捷、标本兼治四大核心原则开展相关工作，通过全覆盖考核机制、常态化督查机制、漏斗式监控分析平台、全流程跟踪投诉系统优化四大保障支撑，构建投诉风险防控体系。

2025 年，本公司投诉量整体呈下降趋势，全量投诉 4,187 件，监管转办投诉 428 件，监管通报投诉 98 件，未发生重大投诉及重大舆情案件。投诉产品方面，占比最大的为团体短期保险，其次为个人短期保险。投诉事由方面，占比最大的为理赔纠纷（占比 78.77%），其次为重新投保纠纷（占比 7.48%），再次为保全纠纷（占比 5.8%）。投诉地区分布方面，主要为北京、上海、广东地区。

具体按地区分布如下表：

地区	投诉量	地区	投诉量	地区	投诉量	地区	投诉量
北京	610	浙江	109	湖南	65	贵州	31
上海	583	陕西	95	天津	60	新疆	25
广东	545	湖北	94	青岛	49	宁波	25
深圳	278	辽宁	86	山西	46	大连	23
河南	210	内蒙古	84	江西	42	厦门	15
山东	207	黑龙江	84	广西	40	宁夏	13
四川	156	安徽	74	甘肃	39	海南	9
河北	150	福建	73	云南	37	青海	3
江苏	122	吉林	67	重庆	35	其他	3

平安健康险

平安健康险全方位规范经营行为，完善全链条消保工作机制。事前，依托消保审查系统，严格遵循独立性原则，确保审查评估的强制性要求全面落实。2025 年度已覆盖全部新增和发生实质性改变的产品和服务，并结合产品和服务相关投诉、诉讼、舆情、满意度调查等情况，持续优化审查指引；事中，重点加强信息披露、适当性管理、保险销售行为可回溯、营销宣传、第三方合作机构行为管控等关键领域的规范性建设。开展自查自纠，坚持立查立改，确保消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节；事后，公司畅通诉求反映渠道，加强纠纷处理质效，强化责任追究。秉持“能调尽调”原则，积极参与调解工作，建立健全小额快处等调解机制，并积极向行业调解组织输送人员。深入贯彻落实“浦江经验”和“枫桥经验”，总分各级班子领导积极参与投诉个案的指导和接访工作，将矛盾纠纷化解在一线。公司持续推进溯源整改“按灯”机制升级，积极鼓励全体员工反馈服务流程中特别是影响客户服务体验和感受的断点、难点问题，强化问题解决率考核机制，推动服务流程进一步优化，有效提升客户满意度。

根据国家金融监督管理总局发布《关于 2025 年保险业消费投诉情况的监管通报》，公司纳入监管通报的保险业消费投诉 97 件，亿元保费投诉量（件/亿元）0.49，万张保单投诉量（件/万张）0.05，万人次投诉量（件/万人次）0.02。

2025 年，公司全渠道接收投诉件数减去重复投诉件数后为 5,590 件，已全部按照相关要求处理完毕，未发生群访群诉等重大投诉事件。

从投诉地区分布来看，主要集中在华东、华北和华南，详细分布见下表：

区域	占比（%）	所涉省级分支机构
华东地区	38.2%	浙江、上海、江苏、安徽、福建、江西
华北地区	18.2%	北京、天津、山西、内蒙古
华南地区	17.6%	广东、深圳、广西
东北地区	9.9%	辽宁
华中地区	8.2%	河南、湖南、湖北
西南地区	7.9%	四川、重庆

从投诉业务类别来看，主要集中在理赔纠纷（占比 69.1%）、退保纠纷（占比 11.0%）、重新投保纠纷（占比 7.6%），详细分布见下表：

投诉业务类别	理赔纠纷	退保纠纷	重新投保纠纷	销售纠纷	承保纠纷	其他纠纷	合计
全量投诉（件）	3862	615	424	294	180	215	5590
占比（%）	69.1%	11.0%	7.6%	5.3%	3.2%	3.8%	100.0%

注：全量投诉指公司全渠道接收投诉件数减去重复投诉件数

平安银行

本行将金融消费者权益保护工作作为践行金融工作政治性、人民性的重要举措，持续优化消保工作质效。

强化纠纷多元化解，夯实调解工作基础。本行完善金融纠纷调解机制，在平安口袋银行 APP 上线“纠纷调解”功能，2025 年与调解组织合作设立 35 个调解服务专区，拓宽覆盖线上、线下的调解服务网络，提升纠纷化解效率。

联合多方力量，打击金融领域“黑灰产”。本行积极参与公安、金融监管部门联合开展的打击金融领域“黑灰产”工作，成立专项工作小组，通过人工智能（AI）、光学字符识别（OCR）等技术分析可疑文本、印章，定位“黑灰产”线索。2025 年，本行向公安等部门提供线索并报案，推动对“黑灰产”组织进行司法训诫 137 起，推动完成行政立案 12 起、刑事立案 24 起。

深化金融科技应用，提升消保管理水平。本行运用 AI 大模型技术，为投诉客户匹配合适解决方案，提升投诉化解能力，并依托智能消保审查模型，快速精准识别潜在的消保问题，推动优化产品和服务，同时，在业内首家推出“客户咨诉交互平台”，上线投诉处理进度自助查询、催办及纠纷调解组织信息查询等功能，提升客户体验。

完善投诉管理机制，加强投诉源头治理。本行优化投诉处理流程，在营业网点、官方网站、平安口袋银行 APP 公开投诉渠道信息，并加强投诉源头治理，针对问题多发领域进行整改优化，减少投诉发生。同时，本行确保消保人力配备，健全投诉处理信息化系统，从资源投入上保障投诉高效处理。

2025 年，本行受理监管部门转办投诉、95511 渠道投诉、信用卡中心渠道投诉及行内其他渠道投诉合计 180,841 件。从投诉业务类别看，主要包括：信用卡业务投诉占比 48.0%，

贷款业务投诉占比 19.5%，借记卡业务投诉占比 13.3%，债务催收业务投诉占比 9.7%，银行代理业务投诉占比 2.0%。

具体按地区分布如下表所示：

地区	投诉数量	地区	投诉数量	地区	投诉数量
北京	1,994	福建	1,116	云南	681
天津	1,240	江西	549	西藏	0
河北	1,369	山东	1,898	陕西	1,080
山西	524	河南	1,906	甘肃	140
内蒙古	211	湖北	1,811	青海	0
辽宁	759	湖南	1,191	宁夏	129
吉林	163	广东	5,880	新疆	196
黑龙江	335	广西	356	大连	690
上海	2,153	海南	361	宁波	306
江苏	2,806	重庆	1,054	厦门	586
浙江	2,205	四川	1,141	青岛	1,303
安徽	640	贵州	489	深圳	4,045

注：上表不包括总行本级、信用卡中心数据，单列大连、宁波、厦门、青岛、深圳地区数据。