

# 平安集团消费投诉管理政策声明

2026 年 5 月

本声明适用于中国平安保险（集团）股份有限公司  
及旗下各成员公司

## 第一条 制定目的

加强消费投诉管理是切实保障消费者权益的重要举措。为规范中国平安保险（集团）股份有限公司（以下简称“平安”或“平安集团”）消费投诉管理，保护消费者合法权益，平安根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等监管要求以及平安集团《消费投诉管理办法》的相关规定，制定本政策声明。

## 第二条 术语和定义

本政策声明所称消费投诉，是指消费者因购买公司产品或者接受公司相关服务，与公司或者其从业人员产生纠纷，并向公司主张其民事权益的行为。

## 第三条 组织与管理

集团董事会是集团消费者权益保护工作的最高领导机构，负责制定消费者权益保护工作战略，政策及目标，并对相关工作进行总体规划指导。董事会关联交易控制与消费者权益保护委员会负责指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，并对高级管理层和集团消费者权益保护部门工作进行监督。

集团消费者权益保护部门为投诉管理的专职部门，负责消费投诉管理政策的收集、研判，统筹督导成员公司有效开展消费投诉管理工作，并定期对成员公司消费投诉相关情况进行考核和评价。

各成员公司为投诉处理主体，负责建立健全投诉管理工作机制，严格按照监管要求和平安集团规定，畅通投诉渠道，及时受理和处理全量投诉，并积极优化投诉处理各环节流程，实施业务溯源整改，提升消费投诉管理能力。

## 第四条 投诉处理流程

平安持续建立健全客户投诉处理流程，覆盖投诉受理、调查核实、处理意见、答复客户及结案处理五大环节。

平安通过 95511 服务热线、官网、销售平台、微信公众号等多个渠道进行投诉受理，依托多种投诉渠道，快速响应并解决消费者咨询投诉问题，提供专业、合理的解决方案。

针对各类客户投诉的不同情形与复杂程度，各成员公司将秉持专业严谨的服务原则，有序开展投诉核查与跟进处置工作，按照既定服务时限完成处理并向客户同步结果。在投诉结果正式告知客户的同时，我们将同步说明消费投诉核查情况及处理依据，以切实保障客户的合法权益，不断优化客户服务体验，提升客户满意度及信赖感。

## 第五条 投诉保密

在消费投诉处理工作中，应当核实投诉人身份，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。