

新华人寿保险股份有限公司
消费者权益保护声明要点

新华保险为贯彻以人民为中心的发展思想，践行金融工作的政治性、人民性，切实加强消费者权益保护工作，根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（银保监会令 2022 年第 9 号）等法律法规制定《新华人寿保险股份有限公司消费者权益保护管理办法》，开展消费者权益保护工作。

一、工作原则

公司遵循依法合规、公平公正，诚实守信、平等自愿，统一管理、分级负责，全面履责、协同推进原则，切实保护消费者合法权益。

公司通过适当的程序和措施，在业务经营全过程公平、公正和诚信对待消费者，充分尊重并保障消费者财产安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权。

二、组织体系和职责分工

公司将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化和经营发展战略，建立健全消费者权益保护体制机制，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。

公司建立组织健全、结构完整、职责明确的管理架构和层次清晰、相互协调、有效配合的运行机制。董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，在董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，充分发挥董事会对消保工作的指导和监督作用，确保各项工作有效实施，实现消保

工作目标；在总、分公司经营管理层下设消费者权益保护工作（事务）委员会，统一规划、统筹部署本级消费者权益保护工作，并明确消费者权益保护各职能部门工作分工，推动消费者权益保护工作全员、全流程管理，确保消费者权益保护工作要求落实到位。

三、工作机制与管理要求

公司建立消保工作横向信息共享协调配合机制、消保政策要求纵向传导和执行机制，充分保障消费者权益保护牵头部门实现组织、协调、落实消费者权益保护工作的功能定位，确保有关工作要求贯穿各级机构政策执行、业务经营和监督审查全过程。

公司建立包括审查机制、信息披露机制、适当性管理机制、销售行为可回溯管理机制、消费者个人信息保护机制、合作机构名单管理机制、投诉处理工作机制、矛盾纠纷多元化解配套机制、溯源整改机制、内部培训机制、内部考核机制、内部审计机制、应急管理机制、风险提示机制、教育宣传机制、诚信长效机制在内的多项工作机制，切实保障消费者合法权益。

四、保护消费者权益

（1）保护消费者知情权、自主选择权和公平交易权

公司持续强化服务意识，适应消费者需求开发多样化保险产品；使用通俗易懂的语言和有利于消费者接收、理解的方式进行产品和服务信息披露；向消费者提供产品和服务时，确保风险收益匹配、定价合理、计量正确，不得

对具有同等交易条件或者风险状况的消费者实行不公平定价等。

(2) 保护消费者财产安全权和依法求偿权

公司依法保障消费者在购买产品和接受服务过程中的财产安全，采取有效的内控措施和监控手段，严格区分自身资产与消费者资产；勤勉尽责，收到投保人的保险要求后，审慎核保、及时理赔，不得拖延理赔、无理拒赔。

(3) 保护消费者受教育权和受尊重权

公司积极开展金融知识教育宣传，提升消费者金融素养；加强诚信教育与诚信文化建设、尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯、满足老年人和残障人士等特殊人群金融服务需求，持续优化服务品质，提升服务质量。

(4) 保护消费者信息安全权

公司坚持合法、正当、必要、诚信原则，采取有效措施保障消费者个人信息安全，加强对第三方合作机构的管理，明确双方权利义务关系，严格防控消费者个人信息泄露风险。

五、监督管理

消费者权益保护工作纳入公司内控管理体系，定期进行监督检查和评价。