

北京腾诺保险经纪有限公司 2023 年度消保工作报告

一、公司 2023 年消费者权益保护工作情况回顾

2023 年 3 月 1 日起施行的《银行保险机构消费者权益保护管理办法》明确提出，保险专业中介机构应当将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，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。

为落实监管政策要求并加强公司消费者权益保护工作，2023 年公司在董事会、管理层的坚强领导和各部门的有力配合下开展了一系列富有针对性的消费者权益保护工作，包括制订消费者权益保护政策、设立董事会消费者权益保护委员会、明确消费者权益保护职责履行的牵头部门、开展消费者权益保护专项培训等。

（一）制订消费者权益保护政策

2023 年，根据《银行保险机构消费者权益保护管理办法》并结合公司业务实际，公司制订了《北京腾诺保险经纪有限公司消费者权益保护管理制度》并经过董事会批准，《北京腾诺保险经纪有限公司消费者权益保护管理制度》已向公司全员发文并生效。

（二）设立董事会消费者权益保护委员会

2023 年，公司设立董事会消费者权益保护委员会对消费者权益保护工作进行总体规划和指导。

（三）明确消费者权益保护职责履行的牵头部门

2023 年，公司指定合规与风险管理部为履行消费者权益保护职责的部门，由其牵头组织并督促指导公司各部门开展消费者权益保护工作。

（四）合规专项培训

2023 年，公司通过非现场方式对全员进行了《消费者权益保护体系专项培训》。

（五）开展消费者权益保护的研讨

2023 年公司与中国保险法学会合作，组织召开了“银行保险机构消费者权益保护管理办法与保险销售行为管理办法热点难点问题研讨会”，参会专家学者、实务界人员对保险消费者保护的各个方面进行了讨论，为腾诺未来消保工作的开展指明了方向。

（六）利用新技术新手段加强消保知识宣教引导

公司积极配合腾讯集团打造线上线下金融教育平台和基地，不断拓展金融政策宣传覆盖面，提高消费者的金融素养，强化重点群体风险防范意识。

二、公司 2024 年消费者权益保护工作计划

2024 年，公司将继续关注法律、法规及监管政策变化，研究、落实对消费者权益保护工作的最新要求，公司消费者权益保护工作拟围绕“夯实业务流程各环节的消费者权益保护工作”的主题开展，包括如下几个方面：

（一）结合重点业务开展实际情况落实消费者权益保护审查机制

2024 年，公司将结合重点业务开展实际情况落实消费者权益保护审查机制。对面向消费者提供的产品和服务在设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传等环节进行消费者权益保护审查，尽量从源头上防范侵害消费者合法权益行为发生。公司推出新产品和服务或者现有产品和服务涉及消费者利益的条款发生重大变化时，应当重点开展审查。

（二）结合重点业务开展实际情况落实消费者权益保护信息披露机制

2024 年，公司将结合重点业务开展实际情况落实消费者权益保护信息披露机制。遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，在售前、售中、售后全流程披露产品和服务关键信息。

（三）结合重点业务开展实际情况落实消费者适当性管理机制

2024 年，公司将结合重点业务开展实际情况落实消费者适当性管理机制。公司将对产品风险进行评估并实施分级、动态管理，公司将开展消费者风险认知、风险偏好和风险承受能力测评，将合适的产品提供给合适的消费者。

（四）结合重点业务开展实际情况落实销售行为可回溯管理机制

2024 年，公司将结合重点业务开展实际情况落实销售行为可回溯管理机制。公司将对产品和服务销售过程进行记录和保存，利用现代信息技术，提升可回溯管理便捷性，实现关键环节可回溯、重要信息可查询、问题责任可确认。

（五）结合重点业务开展实际情况落实消费者个人信息保护机制

2024 年，公司将消费者对个人信息实施全流程分级分类管控，有效保障消费者个人信息安全。

（六）结合重点业务开展实际情况落实合作机构名单管理机制及合作产品准入机制

2024 年，公司将结合重点业务开展实际情况落实合作机构名单管理机制及合作产品准入机制。对涉及消费者权益的合作事项，设定合作机构准入和退出标准，并加强对合作机构的持续管理。公司将在合作协议中应当明确双方关于消费者权益保护的责任和义务。

（七）结合重点业务开展实际情况落实投诉处理工作机制

2024 年，公司将结合重点业务开展实际情况落实投诉处理工作机制，畅通投诉渠道，规范投诉处理流程，加强投诉统计分析，不断溯源整改，切实履行投诉处理主体责任。

（八）结合重点业务开展实际情况落实消保内部培训机制

2024 年，公司将结合重点业务开展实际情况落实消保内部培训机制，对从业人员开展消费者权益保护培训，提升培训效能，强化员工消费者权益保护意识。

三、结语

2024 年，公司将继续按照监管要求，扎实做好消费者权益保护工作，以高度的责任心和使命感严格执行消费者权益保护制度，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节。