

珠峰财产保险股份有限公司2023年年度信息披露报告

一、基本信息

(一) 法定名称及缩写
【中文名称】珠峰财产保险股份有限公司
【英文名称】Omolangma Property & Casualty Insurance CO., LTD.
【英文缩写】Omolangma Insurance
(二) 注册名称: 10亿元人民币
(三) 注册地: 拉萨经济技术开发区格桑路投资大厦12层
(四) 营业场所: 北京市丰台区南四环西路188号十六区16号楼9层、10层
(五) 成立时间: 2016年5月22日
(六) 经营范围和经营区域:
经营范围: 机动车保险, 包括机动车交通事故责任强制保险和机动车商业保险; 企业/家庭财产保险及工程险(特殊风险除外); 责任保险; 船舶/货运保险; 短期健康/意外伤害保险; 上述业务的再保险业务; 国家法律、法规允许的保险资金运用业务; 经中国银保监会批准的其他业务。
经营区域: 西藏自治区、北京市、四川省、天津市、河北省。

(七) 法定代表人: 陈克东
(八) 客服电话、投诉渠道和投诉处理程序:
客服电话: 10108848
投诉电话: 10108848
投诉处理程序:
客户拨打10108848进行投诉, 珠峰保险电话管家接听, 记录客户投诉内容, 联系相关机构投诉处理对接人, 对接人联系客户及当事人, 核实客户投诉内容, 确认问题出现的环节, 确认客户诉求, 制定解决方案落实解决方案, 处理结果。后期, 对投诉客户进行电话回访。

(九) 各分支机构营业场所和联系电话:

Table with 4 columns: 机构名称, 营业场所, 联系电话. Lists various branches across different regions like Beijing, Tibet, Sichuan, etc.

二、公司治理信息

(一) 实际控制人及其控制本公司情况
本公司无实际控制人。
(二) 持股比例在百分之五以上的股东及持股变化情况
Table with 5 columns: 序号, 股东名称, 持股数量(股), 持股比例, 变动情况. Lists major shareholders and their share changes.

注: 本公司大股东西藏自治区投资有限公司、新疆融创企业管理有限公司持有本公司股权未处于质押状态。

- (三) 股东大会职责及主要决议
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/
(四) 董事会职责、人员构成及其工作情况
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/
(五) 独立董事工作情况
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/
(六) 监事会职责、人员构成及其工作情况
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/
(七) 外部监事工作情况
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/
(八) 高级管理层构成、职责、人员简历
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/
(九) 薪酬制度及当年董事、监事和高级管理人员薪酬
1. 非执行董事、独立董事及监事薪酬(津贴)
根据《珠峰财产保险股份有限公司章程》及相关股东大会决议, 公司非执行董事、独立董事及监事年度津贴如下:

Table with 5 columns: 序号, 姓名, 类别, 金额(万元), 备注. Lists compensation for non-executive directors, independent directors, and supervisors.

注: 上述为税前金额。
2. 高管人员薪酬情况
根据《保险公司薪酬管理指引》等相关规定, 公司制定了《公司执行董事与高级管理人员薪酬管理办法》、《公司执行董事与高级管理人员绩效考核暂行办法》等薪酬管理制度。

2023年1月18日, 公司高级管理人员2023年度绩效考核方案经公司第三届董事会第四次临时会议审议通过, 根据监管相关要求, 结合《银行保险机构公司治理准则》及《公司〈声誉风险管理暂行办法〉》等规章制度, 公司对上述2023年度高级管理人员绩效考核方案进行调整, 该调整方案尚未经董事会审议, 因此2023年度执行董事和高级管理人员的绩效薪酬尚未确定。

(十) 公司治理部门设置情况和分支机构设置情况
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/

(十一) 银行保险机构对本公司治理情况的整体评价
根据2023年7月28日印发的《国家金融监督管理总局西藏监管局关于珠峰财产保险股份有限公司治理评估结果的函》(藏金监便函〔2023〕10号), 我公司2022年公司治理评估最终得分74.2分, 对应级别为B级。

(十二) 外部审计机构出具的审计报告
详见官网披露版https://www.zhufeng.com/xppl/index/

(十三) 监管机构规定的其他信息。
无。

三、财务会计信息

资产负债表
2023年12月31日
(除特别注明外, 金额单位均为人民币元)

Large financial table showing assets and liabilities. Columns include 项目, 期末余额, 上年年末余额. Rows include 资产, 负债, 所有者权益.

巨灾风险准备准备金
长期借款
应付债券
租赁负债
独立账户负债
递延所得税负债
其他负债
所有者权益(或股东权益):
实收资本(或股本)
其中: 国有资本(或股本)
资本公积
减: 库存股
其他综合收益
盈余公积
一般风险准备
未分配利润
所有者权益(或股东权益)合计
负债和所有者权益(或股东权益)总计

利润表
2023年度
(除特别注明外, 金额单位均为人民币元)

Table with 3 columns: 项目, 本期金额, 上期金额. Shows income statement items like 一、营业总收入, 二、营业总成本, etc.

现金流量表
2023年度
(除特别注明外, 金额单位均为人民币元)

Table with 3 columns: 项目, 本期金额, 上期金额. Shows cash flow items like 一、经营活动产生的现金流量, 二、投资活动产生的现金流量, etc.

所有者权益变动表
2023年度
(除特别注明外, 金额单位均为人民币元)

Table with 6 columns: 项目, 股本, 资本公积, 减: 库存股, 其他综合收益, 盈余公积, 一般风险准备, 未分配利润, 所有者权益合计. Shows equity changes.

三、本期增减变动金额(减少以“-”号填列)
(一) 综合收益总额
(二) 所有者投入和减少资本
1. 所有者投入的普通股
2. 其他权益工具持有者投入资本
3. 股份支付计入所有者权益的金额
4. 其他
(三) 利润分配
1. 提取盈余公积
2. 提取一般风险准备
3. 对所有者(或股东)的分配
4. 其他
(四) 所有者权益内部结转
1. 资本公积转增资本(或股本)
2. 盈余公积转增资本(或股本)
3. 盈余公积弥补亏损
4. 设定受益计划变动额结转留存收益
5. 其他综合收益结转留存收益
6. 其他
四、本期期末余额

备注: 财务报表附注详见本报告附件。
四、保险责任准备金信息
本公司在资产负债表日计量保险合同准备金。本公司的保险合同按照同质保险风险的保险合同组合确定计量单元, 以保险人履行保险合同相关义务所需支出的合理估计金额为基础进行计量。

履行保险合同相关义务所需支出是指由保险合同产生的预期未来现金流出与预期未来现金流入的差额, 即预期未来净现金流出。预期未来现金流出指本公司为履行保险合同相关义务所必需的合理现金流出, 主要包括相关保险合同承诺的保证利益、根据保险合同构成保险合同确定义务的非保证利益、管理保险或处其他相关风险必需的综合管理费用等。预期未来现金流入指本公司为承担保险合同相关义务而获得的现金流入, 包括保险费和投资收益。本公司以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定预期未来净现金流出的合理估计金额。

本公司在确定保险合同准备金时考虑边际因素并单独计量。边际因素包括风险边际和扣除保险合同初始确认时首日利得后的剩余边际。保险合同在初始计量时不确认首日利得。如果考虑风险调整后, 未来现金流出现值超过未来现金流入现值, 则在损益表中确认首日损失。

本公司在确定保险合同准备金时考虑货币时间价值的影响。对于货币时间价值影响重大的, 对相关未来现金流量进行折现。计量货币时间价值所采用的折现率, 以资产负债表日可获取的当前信息为基础确定, 不进行确定。

本公司的保险合同准备金由未到期责任准备金和未决赔款准备金组成:
未到期责任准备金为获取的承保风险未到期部分。本公司于保险合同初始确认时, 以合同约定的保费为基础, 在减去手续费及佣金、销售人员绩效、保险保障基金、业务监管费、交强险救助基金、税金及附加、与出单相关的保单相关运营费用等相关获取成本后计提准备金。初始确认后, 未到期责任准备金按三百六十五分之一法提取的准备金或考虑赔款支出, 采用维持准备金、保单理赔费用等未来净现金流出折现值及对应的风险边际计算提取的准备金两者中较大者进行后续计量。

未决赔款准备金包括已发生已报案未决赔款准备金、已发生未报案未决赔款准备金和理赔费用准备金等。本公司考虑风险因素的性质和分布、赔款发展模式、经验数据等因素, 以最终赔付的合理估计金额为基础, 同时考虑相关边际因素, 采用逐案估计法等方法计量已发生已报案未决赔款准备金, 本公司采用链梯法、案均赔款法、B-P法、延期赔付率法等计量已发生未报案未决赔款准备金。本公司采用比率分拨法, 以未来必然发生的理赔费用的合理估计金额为基础, 计量理赔费用准备金。

本公司于资产负债表日对保险合同准备金充足性进行后续计量。考虑风险边际的影响后, 如果预计未来现金流出现值大于现金流入现值, 按照其差额相关准备金入账, 计入当期损益。
保险合同提前解除的, 本公司转销相关各项保险合同准备金余额, 计入当期损益。
准备金提取明细如下:

Table with 3 columns: 再保后提取净准备金, 2023年, 2022年. Shows reinsurance data.

本公司2023年按照实际业务情况完成了准备金评估及相应准备金计提。公司根据实际经营数据不断完善精算评估, 以及受2023年整体保费规模、再保分出安排等影响, 2023年末未赚保费相较2022年末有所减少, 2023年末未到期责任准备金提取净额为-4,337.52万元。

公司2023年保费规模的下降带来风险暴露的减少, 已报未决赔款金额整体较2022年有所降低, 2022年末未决赔款准备金提取净额为-6,362.46万元。

五、风险管理状况信息

(一) 各类风险管理情况
1. 保险风险
为有效管理保险风险, 公司修订了《非寿险业务准备金管理办法》及其实施细则, 完善准备金评估与内控管理, 制定了《车险监管数据质量管理办法》(车险监管数据质量管理办法)以规范车险、车险监管数据质量, 保证数据真实性、准确性、完整性、及时性, 执行定价和准备金评估工作, 防范定价风险和准备金不足风险, 按季度完成保险风险监测报告。

公司截止2023年四季度保险风险最低资本为7,806.52万元, 保险风险能够得到有效控制。
2. 市场风险
为有效管理市场风险, 公司结合监管下发的偿付能力二期工程最新规定修订公司《市场风险管理办法》, 制度中明确了市场风险跟踪管理、市场风险计量和监测报告的相关内容。

公司对市场风险管理的机制, 一是密切关注宏观经济指标和趋势, 重大经济政策动向, 向重大市场行动, 评估宏观因素变化可能对资金运用带来的风险损失, 及时调整市场风险敞口; 二是采用在险价值等定量分析的方式, 确定公司投资资产的市场风险程度; 三是根据监管要求, 公司业务发展规划和特性制定相应的市场风险策略, 包括利率风险、权益价格波动风险等, 对风险策略进行跟踪汇报, 四是定期撰写《市场风险分析报告》, 充分分析市场风险对资产的不利影响, 综合考虑各方面因素, 加强对市场风险的管理。
公司主要面临权益类资产的价格风险, 截至2023年末, 公司权益资产配置比例较上季末总资产的8.92%, 市场风险最低资本为2,604.48万元, 均较去年末有所下降。通过调整投资策略, 收缩权益资产配置比例, 减少与风险偏好较好的券商机构合作, 转向配置固定收益类资产, 并加大与风险偏好较低的投资资管公司合作, 优化配置结构, 保证风险可控的前提下, 争取稳健的投资收益, 同时有效提高投资收益最大化。

3. 信用风险
为有效管理信用风险, 公司结合监管下发的偿付能力二期工程最新规定修订公司《信用风险管理办法》, 制定公司《再保险人使用及资信管理规定》、《应收保费管理实施细则》、《信用风险限额及交易对手授信风险管理暂行办法》等。

公司对信用风险管理机制, 一是落实投资项目的投后跟踪管理机制, 密切关注项目的最新情况和市场信息, 积极参与受益人大会及尽调努力化解风险; 二是完善信用风险相关制度建设, 重新梳理流程及审批环节加大风险管控能力建设, 三是加大宏观及行业研判力度, 自上而下研判风险。
公司主要面临交易对手违约风险, 截至2023年末, 公司信用风险最低资本为4,569.37万元, 较去年末有所下降。资金运用方面, 公司目前的信用风险敞口主要集中在资金信托计划、不动产债权投资计划3个项目的交易对手违约风险, 目前已按照监管最新穿透管理规则对投资资产进行穿透管理, 跟踪底层资产的实质风险并进行计量。公司将持续完善投资策略, 公司密切跟踪风险项目, 化解存量风险, 严控新增风险。

4. 操作风险
公司通过风险偏好陈述书制定风险管理目标, 通过专项风险排查、季度风险检视、IRR风险综合评级、SARIMA自评等等风险管理工作, 识别操作风险, 通过内部稽核审计手段监督操作风险管理。

本年度偿付能力管理过程中发生1次财务风险事件, 即公司(2023年第一季度偿付能力报告)中未分析说明风险综合评级为C类的主要风险情况, 且在未在官方网站披露。公司整改之后, 季度《偿付能力报告》增加风险综合评级结果情况分析。

5. 战略风险
公司具备完善的董事会、董事会战略发展委员会、战略企划部的战略管理体系。为优化战略规划实施效率和战略风险把控能力, 对《战略规划管理办法》及《战略风险管理办法》进行了修订。公司战略规划始终遵循全面性原则、前瞻性原则、适应性原则。
2023年度, 每季度检视战略关键指标执行偏差指标(含保费收入、综合成本率、机构建设), 未存在进入预警区间及超出风险阈值情况。

6. 声誉风险
公司建立由董事会承担最终责任, 监事会承担监督责, 高级管理层承担管理责任, 董事长和总裁为第一责任人, 风险合规部统筹负责, 综合管理部具体执行, 各部门、各机构密切配合, 全体员工人人有责的声誉风险管理组织体系。公司建立涵盖声誉风险多发领域预警, 满足实际情况的声誉风险管理制度体系: 通过与三方监测机构合作进行声誉风险舆情监控, 形成每日监控信息以邮件形式定时报送、重点信息实时提示。

2023年度公司未发生声誉风险事件。

7. 流动性风险
公司每季度进行净现金流预测及流动性压力测试等工作, 对公司流动性风险状况进行评估并形成流动性风险管理情况报告及流动性风险披露信息的议案上报专业委员会审议。经自查, 均符合法律法规及监管规定。

截至2023年末, 公司实际净现金流为9,038.63万元; 其中, 经营活动产生的净现金流流出11,746.03万元, 投资活动产生的净现金流为19,794.66万元。对本情景下未来3个月及未来12个月公司整体现金流入及现金流进行测算, 计算出未来3个月LCR1(流动性覆盖率)为141.94%, 未来12个月LCR1为100.09%。

(二) 各类风险的评估方法及结果
公司根据《保险公司风险管理指引(试行)》《保险公司 偿付能力监管规则(II)》要求, 在公司整体风险偏好基础上将识别出的重要风险点以及关键风险指标的形式予以评估, 评估方法采取定量与定性相结合, 同时运用恰当的风险管理工具的方式, 对每一项指标进行评估。对2023年第四季度风险偏好执行情况进行检查, 检视八大风险、8项容忍度风险指标以及29项限额风险指标。检视结果: 进入预警区间指标1项; 超阈值共2项, 其中操作风险1项、流动性风险1项, 制定限额限制机制。

1. 操作风险
(1) 亿元保费投诉量超阈值

原因分析: 经统计, 转办投诉以隶属北京分公司的小额个人主渠道和第三主渠道业务为主。北京分公司存在承保投诉无人处理情况, 导致简单问题引发客户多次重复投诉, 甚至升级投诉。多次重复投诉到监管的案件涉及理赔处理时效和金额争议问题, 存在机构对于投诉问题的重视以及对于案件跟进处理不及时问题。

采取措施: 一要强化客户投诉问题分析, 深入开展客户投诉源头治理; 二要加强理赔沟通管理, 关注离职人员案件交接及跟进; 提升查勘定损人员技能, 强化估损人员服务态度及责任心管理; 三要深化客户投诉联动作用加大投诉精细化管理力度, 推进投诉质检, 以案促改等机制建设与实施; 四要强化客户投诉月度与季度的跟踪督导, 开展半年度及年度客户投诉数据分析。

2. 流动性风险
(1) 经营活动净现金流回不利偏差率超阈值
原因分析: 一是受到偿付能力短期影响。为保证偿付能力不低于120%, 四月份起主动采取了降低保费规模、加大再保分出等手段。这些举措, 降低了最低资本, 保持了偿付能力, 但影响了公司的业务规模, 造成了2023年业务规模的负增长, 导致年终现金流入低于预测值。二是受到理赔加速影响。2023年四季度公司加快决赔流程, 赔付支出加快, 现金流出现状较预测值大幅增加, 两项因素叠加, 导致四季度经营活动净现金流回不利偏差率进入超限区。

采取措施: 根据《保险公司偿付能力监管规则第13号: 流动性风险》中流动性风险监管指标和检测指标规定, 保险公司应每季度计算最近两个季度的经营活动净现金流回不利偏差率, 最近两个季度的经营活动净现金流回不利偏差率不得连续低于-30%。在后续开展流动性预测时, 将对前期现金流流动情况进行归纳总结, 依据谨慎性原则, 更保守的预测经营活动净现金流, 力保经营活动净现金流回不利偏差率指标高于-30%。

(三) 风险管理组织体系
1. 风险管理架构
公司董事会、风险审计委员会、风险领导小组、风险合规部、部门各司其职, 根据全面性、审慎性、及时性、有效性等原则, 对风险进行事前防范、事中控制、事后监督, 覆盖公司各项业务、各个部门、各个环节和各级人员。

董事会对本公司风险管理体系的完整性和有效性承担最终责任。公司在董事会下设立风险审计委员会负责风险管理工作, 公司常设风险管理领导小组, 由总裁担任组长, 总裁兼领导、首席风险官担任副组长, 领导小组成员包括合规负责人、审计责任人、总公司各部门主要负责人等, 总公司风险管理部为公司的风险管理执行机构, 具体负责风险管理相关工作。

总公司各部门和各分支机构应当接受总公司风险合规部的组织、协调和监督, 建立健全本部门或者本机构风险管理的系统, 执行风险管理的基本流程, 定期对本部门或者本机构的风险进行评估, 对其风险管理的有效性负责。

公司聘请外部法律顾问, 在业务处理的一定范围内出具专业法律意见。

2. 建立三道防线的合规管理框架, 确保三道防线各司其职、协调配合, 有效参与合规管理, 形成合规管理的合力。公司各部门和分支机构履行合规管理的第一道防线职责, 对其职责范围内的合规管理有直接和第一位的责任。公司合规管理部履行合规管理的第二道防线职责, 公司稽核审计部履行合规管理的第三道防线职责, 涵盖对公司的各项自审、评估、公司于现有的风险管理及合规管理密切结合的管控模式, 将合规三道防线的融入风险管理架构中, 与风险管理组织体系相互融合, 风险管理贯穿三道防线职责贯穿其全过程, 重点对风险进行事前防范。

(四) 风险管理总体策略及其执行情况
1. 公司风险偏好制定
在2022年各季度检视报告分析基础上, 为适应监管要求, 落实中央打好金融风险防范攻坚战的具体举措, 促进公司2023年业务规模发展水平, 降本增效, 进一步提升风险管理水平和能力, 实现风险管理与预算编制、投资规划、保险业务规划和偿付能力评估以及资产负债管理之间的全面风险管理联动和协同管理, 结合公司2023年发展规划、预算及投资规划, 制定公司2023年风险偏好陈述书。

总体风险偏好陈述, “全面覆盖、突出重点、分工协作、闭环管理”原则构建面向未来的全面风险管理平台, 培育良好的风险文化, 实施稳健的销售、承保、再保与投资政策, 坚持对重大风险管理的审慎与理性, 保持与业务规模与发展速度相匹配的承保能力与偿付能力, 确保经营业绩持续稳健。

2. 公司风险偏好执行
风险偏好构建涵盖容忍度、阈值和处置措施, 指导不同的管理线条、经营领域的经营管理活动, 使风险管理成为经营管理的硬性约束, 强化确定目标, 实际执行、过程监控、考核评价等的闭环管理制。当风险偏好、容忍度、限额发生异常变化时, 进行风险提示、预警, 并组织各风险管理责任部门评估风险状态, 分析原因, 超阈值向风险审计委员会报告。

公司风险偏好体系设立了8项容忍度风险指标以及29项限额风险指标, 每季度开展检视工作, 对于超阈值, 分析原因, 提出改进措施, 向公司管理层报告, 并督促各风险管理责任部门落实风险应对措施, 促进指标在一定时间内回落至安全区间。

六、保险产品经营信息
2023年度, 公司经营的所有商业保险产品中, 原保险保费收入居前五位的险种经营情况如下表:

Table with 5 columns: 险种名称, 保险金额, 原保险保费收入, 赔款支出, 准备金, 承保利润. Lists top 5 insurance products.

注: 准备金为2023年再保前未决赔款准备金计提与未到期责任准备金计提之和。

七、偿付能力信息
单位: 万元

Table with 2 columns: 项目, 2023年度末数. Shows solvency ratio items like 监管资本, 最低资本, etc.

八、关联交易总体情况信息
(一) 关联方信息
2023年度, 公司共进行了6次关联方信息收集和关联方信息的更新, 并向关联交易管理系统和监管部门进行了报送, 因股东关联方信息变化更新关联方信息库4次, 因公司高级管理层变动更新关联方信息库1次, 因根据监管通知按监管关联交易管理系统操作指南, 更改关联交易管理系统中相关问题1次。

截至2023年末, 公司有效关联方共计386人, 其中法人和其他组织关联方185人, 自然人关联方201人。

(二) 关联交易报送和披露
2023年度, 经关联交易控制委员会会议审议后, 公司以季度为频次共计报送关联交易季度报告4次, 包括季报报送和报送至监管部门。本年度未发生需逐笔报告的重大关联交易。

公司董事会办公室以季度为单位, 按时在官方网站和行业协会进行了关联交易信息披露。本年度未发生需逐笔披露的关联交易。

(三) 关联交易专项审计情况
2023年二季度, 公司稽核监察部对2022年度关联交易情况进行了专项审计工作, 发现2个问题: 一是关联交易制度更新不及时, 公司对关联交易内部管理制度更新滞后于《银行保险机构关联交易管理办法》施行时间。二是因公司关联交易管理系统内部信息未及时录入, 致使2022年三四季度多报送了该关联人的关联交易。

公司同时复盘了错误原因, 改进了关联方维护方式, 增加了关联方批量导入功能, 以减少此类错误产生。

(四) 全年关联交易情况
2023年度, 公司共与42名关联方发生398笔关联交易, 总计金额280.88万元。2023年度发生的关联交易主要类型为保险业务类关联交易, 共计386笔, 金额204.68万元。保险业务类关联交易价格按照各种向监管部门备案的条款费率执行, 其次为服务类关联交易, 共计11笔, 金额70.20万元, 价格公允; 其他类关联交易1笔, 金额6万元, 价格公允; 未发生资金运用类关联交易和利益转移类关联交易。(以上数据均剔除一季度提取超额关联的关联交易数据)

2023年, 公司全年未发生重大关联交易, 未签订过统一交易协议。

九、员工持股计划实施情况
2023年度, 公司不存在员工持股计划。

十、消费者权益保护信息
(一) 消费者权益保护工作整体开展情况
2023年公司坚持以“人民为中心”的发展思想, 通过“强基础、抓重点、补短板、固优势”, 对标银保监会评价及管理办法要求, 紧盯薄弱环节与重点领域, 持续巩固消费者权益保护体系建设, 强力推进消费者权益保护融入公司经营管理, 营造良好的消费环境。

一是公司组织各机构开展“3·15宣传月”、“7·8全国保险公众宣传日”、“金融知识普及月”等消费者权益教育系列活动, 参加2023年履职线上线下活动, 利用电视等线上线下平台宣传金融知识, 同时组织公司媒体平台共发布约130篇金融知识宣传内容, 14条金融知识宣传视频, 开设《珠峰保险开讲啦》, 防范非法集资、反洗钱等专题, 用以普及金融知识。

二是2023年共计开展线下宣传活动60余次, 并组织西藏地区机构在西藏全区开展“走村入链”保险知识宣讲活动, 向当地群众普及的反洗钱、防范非法集资等金融知识, 总计开展143次, 覆盖人数近4万人。

(二) 消费者投诉情况
1. 投诉渠道和投诉处理程序
(1) 投诉渠道:
客户投诉电话: 10108848-6;
官网: 登录www.zhufeng.com-理赔承保查询-异议提交;
理赔师接听: zfpj@zhufeng.com。

(2) 投诉处理程序:
登记受理-转办核实-协调处理-答复客户-确认结果。

2. 2023年投诉相关数据及分布情况
公司受理监管机构转办投诉量为100件。投诉量前列的机构为北京分公司, 机动车辆保险是公司投诉最多的险种, 理赔纠纷是消费者反映集中的问题。按地区分布分析, 北京分公司占比64%、石家庄中心支公司占比13%、天津分公司占比11%、四川分公司9%、西藏自治区分公司占比3%; 按险种类型分析, 车险业务占比51%, 非车险业务占比49%; 按业务类型分析, 理赔类占比77%、承保类占比22%、销售类占比1%。