

利宝保险有限公司

2023 年度消费者权益保护信息披露报告

一、 消费者权益保护工作重大信息

消费者权益保护工作是践行金融政治性、人民性的集中体现，坚持“以客户为中心”的服务宗旨，始终将消费者权益放在首位，提升公司服务质量水平，2023 年我司财产保险服务质量指数 90.08 分，位列行业前茅。

（一）持续强化体制机制建设，贯彻落实消保工作

公司持续完善体制机制，强化规范引领，积极构建高层重视、中层担当、基层落实，全员参与的“大消保”工作格局，牢固全员消保理念，从制度机制、行为规范、纠纷化解、考核监督、教育培训等方面综合施策，统筹规划消保工作，不断提示消保管理专业化，规范化水平，切实履行消费者保护主体责任。2023 年，已修订/新增消保相关工作制度 13 项，消保制度体系逐步建立完善，涵盖事前审查、事中监控、事后监督的全流程消保制度体系，将消费者权益保护要求贯穿业务流程各环节，为开展好消费者权益保护工作打下坚实基础。

（二）加强监督检查工作，严守消保底线

一是落实产品开发环节的消保审查，将消保审查纳入产

品设计研发阶段，并在《产品开发管理办法》中进行明确，做好产品上线前的把关检查，严守消保底线，做实做透消保审查工作；并定期组织各分公司开展集中性的售中、售后消保审查，从宣传材料、合作协议、理赔服务、投诉管理等方面进行审查。二是加大产品信息披露力度。一是在官方网站披露保险产品的特点和风险点，特别是保障范围、保险金额、保障期限、免责条款等与消费者利益密切相关的信息，方便消费者了解产品属性和信息，加强销售宣传品内容管理，防止片面不实宣传。三是强化日常监督检查管理，公司每半年将开展集中性营销宣传行为监测及中介机构监督检查，通过抽查方式对营销宣传活动以及个人代理、中介代理机构开展与我司相关的经营活动进行监督管理，对发现的问题要求按照“立行立改”的原则进行整改。

（三）深化推进投诉治理，加强投诉管理工作

不断增强大局意识，以优质高效的投诉处理助力提升客户服务体验，把管理重心放在防范有责投诉、避免或减少二次投诉和升级投诉上，加强与条线部门及分公司的联动配合，及时解决焦点、热点和难点投诉问题，推动潜在风险的前端化解和源头治理。深入查找重大、频发、典型投诉事件体现的根源性问题，主动发现和揭示风险，推动服务不断优化完善。

（四）筑牢常态化教育宣传机制，强化教育宣传

公司持续巩固消费者教育宣传的长效机制，深化金融知识普及宣传、畅通投诉渠道、完善金融服务措施，扎实开展线上线下消保教育宣传活动。深入开展“3.15 宣传周”、“金融消费者权益保护教育宣传月”专题活动，在官微、官网均设立线上教育宣传区，线上线下联动，及时发布金融知识宣传内容，并通过官微等平台发布风险提示、防范非法金融骗局等，充分利用企业资源开展保险教育宣传活动，切实履行企业社会责任。

二、 客户投诉分布情况

2023 年，我司监管转办有效投诉件共 218 件。

从险种分布来看，车险类投诉 150 件，占比 68.8%，非车险投诉 68 件，占比 31.2%。

从投诉事项分布来看，理赔类投诉 184 件，占比 84.4%，承保和销售类投诉 34 件，占比 15.6%。

从投诉地区分布来看，天津 34 件，占比 15.6%；山东 48 件，占比 22%；重庆 11 件，占比 5%；北京 12 件，占比 5.5%；浙江 7 件，占比 3.2%；广东 19 件，占比 8.7%；河南 17 件，占比 7.8%；河北 1 件，占比 0.5%；四川 8 件，占比 3.7%；云南 3 件，占比 1.4%；陕西 5 件，占比 2.3%；总公司（健康险）53 件，占比 24.3%。

利宝保险有限公司

2024年4月28日