

# 利宝保险有限公司

## 2019 年度消费者权益保护信息披露报告

### 一、2019 年消费者权益保护工作重大信息

2019 年，利宝保险有限公司（以下简称“公司”）进一步建立健全消费者权益保护机制，持续完善消费者权益保护制度，切实保护消费者合法权益。

一是，为强化客户投诉治理工作，实现以客服为中心的战略转型，健全投诉责任追究机制，公司理赔部于 2019 年 1 月制定并下发了《利宝保险有限公司理赔客户投诉责任追究管理办法》，对投诉处理流程及要求进行了严格的规范。在此《办法》执行下，监管转办投诉量对比 2018 年减少 77 件，同比下降 30.6%，亿元保费投诉量为 7.92 件，同比下降 4.59 件，下降幅度为 36.69%，万张保单投诉量 1.07 件，同比下降 0.34 件，下降幅度为 24.11%。

二是，在总公司的统一领导下，紧密围绕“深入分析、化解调解、从快从简、特事特办”的这一投诉处理中心思想，定期组织召开投诉管理专项会议，认真分析客户投诉产生的原因，结合实际情况，针对性制订投诉处理方案，简化管理环节，快速处理客户投诉。

三是，严格落实投诉处理“一案到底”负责人制度。对于客户投诉，安排专人跟进处理，确保从报案到结案赔付由责任人“一案到底”，避免在处理过程中理赔环节脱节产生二次投诉。

四是，积极培训，严格投诉考核，不断优化理赔队伍。公司通过定期召开理赔人员会议，对服务意识、理赔流程、争端解决机制、核价核损核赔的差异化处理等方面进行培训，提升一线理赔人员的综合处理能力，妥善应对客户投诉纠纷。同时，对客户投诉较多、责任心不强、客户服务意识淡薄的人员予以警示谈话，甚至淘汰或调换岗位，进一步优化理赔队伍。

五是，加强与合作渠道的理赔沟通和管理，并加大第三方公估管理力度。公司与合作的维修企业定期进行理赔沟通会，及时消除分歧与矛盾，减少合作渠道促发的投诉；并定期召开公估会议，对公估处理的投诉案件情况进行分析、讨论、制定下一步改善措施。全面提高理赔质量和理赔管理水平。

公司持续优化投诉管理工作，以强化公司主体责任为核心，加大排查力度，强化监督考核，着力解决投诉焦点及突出问题，避免由同一原因产生的重复投诉，切实保护保险消费者利益，不断健全投诉管理制度和机制，提升公司客户服务质量和水平。

## **二、2019 年投诉分布情况**

2019 年截至 12 月 31 日，公司共受理投诉 260 件，其中机构所在地监管转办投诉 175 件，占比投诉总量 67.3%。公司自行受理投诉 85 件，占投诉总量 32.7%。从投诉分类分析来看，公司主要投诉为理赔类，投诉量 221 件，占投诉总量

85%，非理赔投诉 39 件，占投诉总量 15%；从险别来看，车险投诉量 218 件，占投诉总量 83.8%；非车险投诉量 42 件，占投诉总量 16.2%。

理赔类投诉中，保险责任争议 62 件，占理赔类投诉 28%；定损金额争议类 50 件，占理赔类投诉 22.6%；时效类 81 件，占理赔类投诉 36.7%；查勘定损服务类 28 件，占理赔类投诉 12.7%。

根据投诉地区分布，重庆 63 件，占投诉总量 24.2%；广东 53 件，占投诉总量 20.4%；北京 39 件，占投诉总量 15%；山东 31 件，占投诉总量 11.9%；浙江 30 件，占投诉总量 11.5%；河北 18 件，占投诉总量 6.9%；四川 16 件，占投诉总量 6.2%；天津 7 件，占投诉总量 2.7%；总公司 3 件，占投诉总量 1.2%。

利宝保险有限公司

2020 年 4 月 30 日