

利宝保险有限公司

2020 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

2020 年，利宝保险有限公司（以下简称“公司”）始终坚持以客户为中心、履诺负责、以人为本的服务理念，以维护消费者权益保护工作为重点，全面提升客户服务能力。

一是以提供专业、方便、快速、智能的客户体验为目标，不断提升客户服务水平；

二是建立标准化培训体制、提升服务水平，从客户服务、理赔服务、投诉管理、队伍建议、文化建议、报表体系几方面入手打造全新的客户体验全流程；

三是规范消费投诉处理工作，提升公司整体服务水平。2020 年公司修订了《投诉管理办法》，明确投诉管理部门及投诉专员的工作职责，规范投诉处理流程。另外，为完善和加强公司内部投诉处理工作监督机制，特制定《投诉责任追究制度》，使员工明确自身工作职责，提高责任感，促进员工正确履行职权，预防和减少工作过错的发生。

二、 客户投诉分布情况

2020 年，公司接受并受理的监管机构转办投诉量为投诉 128 件（其中行业协会转办 15 件）。

从投诉类型分析来看，理赔环节占 85.9%，承保环节占

14.1%。从险别来看，车险投诉占比 95.3%；非车险投诉占比 4.7%。

根据投诉地区分布，山东占比 22%，重庆占比 21%，浙江占比 15%，四川占比 14%，天津占比 11%，北京占比 10%，河北占比 3%，河南占比 2%，广东占比 2%。

利宝保险有限公司

2021 年 4 月 29 日