

利宝保险有限公司

2021 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

2021 年，是公司全面深入贯彻落实《关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》文件精神的一年，也是在公司在年度消保评价工作开展之后，对公司消保工作开展效用情况、自我认知、策略调整、自我完善的一年。

公司始终坚持以“客户为中心”为发展思想，秉承“开放包容、履约负责、追求卓越、以人为本、保持简单”的企业价值观，一直将消费者权益保护工作作为一项战略任务，从公司领导到每一位普通员工，都充分认识到消费者权益保护工作的重要性，并将消费者权益保护工作落实到与消费者相关的各项公司决策之中，切实保护消费者权益。一是进一步健全消费者权益保护体制机制建设。持续完善消费者权益保护管理制度，完成《消费者权益保护管理办法》、《消费者权益保护绩效考核办法》等制度的制定。二是不断完善消保审查工作。将消保审查纳入公司内控体系，明确审查主体、审查要点、审查内容及审查流程。三是提升保险纠纷化解能力。进一步推进落实公司投诉管理规定、投诉责任追究等投诉管理制度，规范投诉处理流程，加强投诉处理考评工作，

加强纠纷化解工作，积极调解客户纠纷，化解争议。四是加大金融知识宣传教育力度。积极开展广泛、持续、系统的保险消费者教育宣传活动，培育消费者的自主选择判断能力和依法维权意识，加强保险消费风险提示，将保险知识宣传教育纳入常态化工作体系，建立完备的宣传教育机制并有效运行。

二、 客户投诉分布情况

2021 年，公司受理的监管转办投诉件为 231 件，从险种来看，车险投诉 208 件，占比 90.04%非车险投诉 23 件，占比 9.94%。从投诉类型来看，理赔类投诉 195 件，84.42%，非理赔类投诉 36 件 15.58%。

根据投诉地区分布，重庆 32 件，占比 13.85%；广东 10 件，占比 4.33%；北京 38 件，占比 16.45%；山东 37 件，占比 16.02%；浙江 8 件，占比 3.46%；宁波 4 件，占比 1.73%；河北 9 件，占比 3.9%；四川 16 件，占比 6.93%；天津 55 件，占比 23.81%；河南 15 件，占比 6.49%；总公司 7 件，占比 3.03%。

利宝保险有限公司

2022 年 4 月 29 日