

利宝保险有限公司

2022 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

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，始终将消费者权益保护作为公司战略发展的重中之重，着力推动实现公司业务经营与消费者权益保护的协同发展。2022 年，公司进一步完善健全消费者权益保护制度体系，夯实消保管理基础，完善 12 项管理制度的修订，建立健全售前、售中、售后各环节的消保体制机制建设，将消保要求贯穿业务流程各环节。

一是健全消费这权益保护体制机制。着眼事前预防的消保审查机制，筑牢消保审查强制性约束机制，对面向消费者的产品和服务开展消保审查，并纳入公司风险管理体系；约束合作机构行为的合作机构管理机制，将消费者权益保护要求纳入合作机构管理机制，定期开展监督检查；投诉处理和纠纷化解机制，开展投诉专项治理，通过事前源头治理、事中预警拦截、事后快速处理，定期对各机构投诉管理情况进行监督、通报与追责，有效降低投诉量，2022 年亿元保费投诉量同比下降 31.91%（监管口径）；加强内部管理的内部考核与审计机制，切实落实年度消保绩效考核和专项审计工作，

及时落实整改。

二是强化协同联动工作。将消保理念和工作要求融入业务全流程，加强各层级、各条线、各部门、各岗位的工作协同，强化消保要求的落实和执行，明确部门职责。不断提升专业能力，以客户需求为本，以监管要求为纲，不断追逐新目标、新进步、新发展，为客户提供优质、专业、温暖的利宝服务，积极有效化解矛盾纠纷，提升客户满意度，全面保障消费者合法权益。

三是加强消保内部培训工作。深化员工对各项监管政策的解读和掌握，强化公司员工对消保工作特性的认识，至上而下树立“人人消保”意识，形成全员知消保、懂消保、促消保的良好氛围，确保消费者权益保护内化于心，外化于行。

二、 客户投诉分布情况

2022年，我司监管通报投诉件为175件。

从险种分布来看，车险投诉143件，占比81.7%，非车险投诉32件，占比18.3%。

从投诉事项分布来看，理赔类投诉160件，占比91.4%，承保和销售类投诉15件，占比8.6%。

从投诉地区分布来看，天津27件，占比15.4%；山东28件，占比16%；重庆29件，占比16.6%；北京9件，占比5.1%；浙江9件，占比5.1%；广东26件，占比14.9%；河南13件，占比7.4%；河北6件，占比3.4%；四川3件，占比1.7%；

云南 2 件，占比 1.1%。健康险 23 件，占比 13.1%。

利宝保险有限公司

2023 年 4 月 28 日