

国宝人寿保险股份有限公司 2020 年度消费者 权益保护信息披露公告

一、消费者权益保护相关信息披露情况

在公司官网“公开信息披露”栏中，全面、完整地披露了公司的保险产品经营信息，包括经营的保险产品目录、条款、新型产品说明书、产品状态等内容；在公司官网“客户服务”栏中，开辟了“服务指南”专栏，展示了投保、保全、理赔、投诉等服务的渠道、流程、所需资料和处理时效等内容，并公开了服务承诺；开辟了“风险提示”专栏，针对保险金融活动中的重点风险进行提示；开辟了“尊享服务”专栏，介绍了公司现有的增值服务，展示了服务内容、服务条件、使用方式等内容。

在客户服务中心粘贴了各类宣传标识，包括人身保险投保提示书、投保服务指南、理赔服务指南、保全服务指南、投诉服务指南等，对投诉渠道和处理流程等消费者权益相关的关键信息进行了重点提示。

二、消费者投诉处理情况

2020 年，我司未发生群诉事件，共计受理 26 件投诉案件，均在时效内妥善处理完毕。投诉渠道涉及到监管转办投诉 19 件，公司自收投诉 7 件；涉及个险渠道 10 件，经代渠道 14 件，银保渠道 2 件；投诉环节涉及销售环节 13 件，续期环节 8 件，理赔环节 3 件，保全环节 1 件，其他环节 1 件；投诉地区均为四川。

我司将持续加强投诉管理，不断提升投诉处理工作水平，妥善化解客户投诉；同时加强投诉数据的收集、整理和分析，及时查找引发投诉的根本原因，健全完善溯源整改机制，从源头上解决消费者投诉问题，充分保护消费者合法权益。