

国宝人寿保险股份有限公司

2021 年消费者权益保护信息披露公告

一、消费者权益保护工作开展情况

国宝人寿高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护工作融入公司治理的各环节，促进消费者权益保护工作持续深入开展。

（一）组织架构

在董事会下设风险管理与消费者权益保护委员会，指导和督促消费者权益保护工作的顺利开展；成立以高级管理人员组成的总公司消费者事务委员会及分公司消费者事务委员会，定期召开消费者事务委员会工作会议，保障消费者权益保护工作的独立性、权威性和专业性；指定总公司高级管理人员分管消费者权益保护工作，对全公司消费者权益保护工作负责；

（二）制度体系

依据《中国银保监会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》（银保监发〔2019〕38号）等监管最新文件要求，结合我司自身的实际情况，新建并发布了《消费者权益保护工作制度》和《消费者权益保护审查制度》，并重新修订了消费者权益保护相关的制度，完善了消费者权益保护制度体系建设。

（三）工作机制

2021 年建立了《消费者权益保护审查制度》，从产品、营销推

介、服务和制度协议四个方面开展消保审查；同时将消费者权益保护工作专项审计纳入公司年度审计范畴，建立了常态化、规范化的内部审计工作机制。

（四）教育宣传

2021年组织开展了丰富多样的消费者权益保护活动，通过官网、官微不断推出最新的保险知识和风险提示，提升消费者的风险防范能力，包括“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动、“经济安全在身边”宣传教育活动、“7.8全国保险公众宣传日”活动和金融联合宣传教育活动等。

二、消费者投诉处理情况

2021年，我司未发生群诉事件，共计受理21件投诉案件，均在时效内妥善处理完毕。按投诉来源区分，监管转办投诉8件，公司自收投诉13件；按涉及渠道区分，经代11件，个险5件，银保2件，网销2件，团险1件；按投诉环节区分，理赔环节9件，销售环节5件，保全环节5件，续期环节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。