

# 国宝人寿保险股份有限公司

## 2025 年消费者权益保护信息披露公告

为切实保护保险消费者合法权益，规范公司经营行为，践行“金融为民”初心，根据《中华人民共和国保险法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等法律法规及监管要求，本公司严格遵循真实性、准确性、完整性和及时性原则，现将本年度消费者权益保护工作开展情况、保险消费投诉处理情况等核心信息披露如下，主动接受社会公众、监管部门及广大消费者的监督，持续提升消保工作质效。

### 一、消费者权益保护工作开展情况

消费者权益保护是保险行业高质量发展的重要根基，也是公司履行社会责任、规范经营管理的核心内容。本年度，公司将消保工作融入经营管理各环节，推进各项消保举措切实落地。以下将重点披露本年度消保工作具体开展情况。

#### （一）消费者权益保护委员会专题会议召开情况

为切实履行消费者权益保护主体责任，扎实推进各项消费者权益保护工作，畅通沟通渠道、化解消费纠纷、提升服务水平，2025 年公司组织召开 3 次消费者权益保护委员会（以下简称“消委会”）专题会议。会议围绕消保工作整体推进、相关工作部署与落实、工作机制优化等重点内容开展研讨，统筹梳理消保工作推进情况，明确工作方向，不断完善消保工作举措，确保各项消保工作有序开展、落地见效，切实维护消费者合法权益。

## （二）消保管理制度体系修订完善及新增情况

2025年，公司严格落实监管部门关于消费者权益保护及投诉管理的工作要求，以构建规范化、闭环化、长效化的消保管理机制为抓手，持续完善制度体系建设。一是新增《投诉溯源整改》制度，明确投诉案件“受理-核查-溯源-整改-复盘”全流程管理要求，推动投诉处理从“个案解决”向“源头治理”深化；二是结合监管政策更新及实际工作运行情况，对《投诉管理办法》《个人信息保护管理办法》《投诉受理工作指引》等核心制度开展全面检视与优化，进一步细化职责边界、规范操作标准、强化风险防控。

## （三）消费者权益保护工作专项检查情况

2025年，公司严格落实监管消保工作要求，以“全覆盖、无死角、强整改”为原则统筹开展多维度专项排查，开展了全国各机构消保工作自查自纠、部分分支机构现场检查、合作机构黑名单排查、个人信息保护专项检查、信息披露专项检查、营销宣传行为专项检查等多维度工作，发现问题，揭露问题，整改问题，有效摸清了公司消保风险底数，补齐管理短板，为消保工作规范化、精细化开展筑牢基础。

## （四）金融消费者宣教工作开展情况

公司扎实推进消费者权益保护教育工作，实现集中宣传与常态化教育有机结合。一方面紧扣“3.15消费者权益保护教育宣传周”“5.15全国投资者保护宣传日”“7.8全国保险公众宣传日”“9月金融教育宣传周”等关键节点，制定多元宣教形式，面向老年人、青少年、小微企业主等群体开展精准

宣教，开展宣教工作；另一方面深化常态化金融教育，通过金融教育专区、官网、官微等渠道，长期、规律开展常态化宣教培训。

## 二、保险消费投诉处理情况

公司始终坚守以客户为中心的经营理念，积极构建多维度、立体化的消费者沟通反馈体系。依托官方网站、微信服务号、热线电话、电子邮件、服务中心等多元化渠道，全面畅通消费者意见表达路径，确保客户诉求及时被倾听、快速被响应。

### （一）投诉管理工作开展情况

公司高度重视消费投诉管理工作，严格落实消费者权益保护主体责任，一是深化投诉源头治理，从产品设计、销售服务、理赔给付等全流程防范纠纷风险；二是持续优化投诉处理机制，积极推进调解、协商等纠纷多元化解工作，切实提升投诉处理的质量与效率，全方位维护保险消费者的合法权益；三是强化防范和打击代理退保黑产专项工作，通过发布风险提示、开展科普宣传、加强业务审核，帮助消费者认清“代理退保”隐藏的资金损失、个人信息泄露等风险。

### （二）投诉受理和分布情况

2025年，公司共受理消费投诉78件，相较2024年同比提升20%，其中监管转办投诉案件50件，公司自收投诉案件28件，年度内所有保险消费纠纷均已办结，未发生群诉及重大突发事件，投诉处置工作平稳有序推进。

1.从受理机构来看，四川分公司62件，重庆分公司11

件，北京分公司 2 件，总公司 3 件。

2.从投诉类型来看，销售纠纷 69 件，保全纠纷 3 件，理赔纠纷 3 件，承保纠纷 2 件，续收纠纷 1 件。