

# 利宝保险有限公司

## 2025 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开展情况

公司深入贯彻落实关于消费者权益保护工作的各项部署要求，坚持以人民为中心的发展思想，秉承“诚信为先、以人为本、开放包容、履约负责、保持简单、追求卓越”的企业文化，立足合规经营与诚信服务根本，围绕“完善机制、长效管控、提质增效”核心目标，扎实推进各项消保工作，有效防范化解消费领域风险，切实保障消费者合法权益。

#### 1. 完善体制机制建设，夯实消保工作基础

公司持续健全消保治理架构，进一步完善消保体制机制，为消保工作有序开展提供坚实保障。一是优化消保组织体系，成立由副总经理牵头的消保工作领导小组，明确董事会、消保委员会、各部门及分支机构的消保职责边界，形成“董事会引领、消保委员会统筹、各部门协同、分支机构落实”的工作格局。二是完善消保制度体系，结合监管最新政策及公司业务发展实际，修订完善《消费者权益保护管理办法》《消保审查管理办法》《个人信息保护管理办法》等 10 余项制度，确保消保工作有章可循、有规可依。三是强化消保岗位建设，各分支机构配备消保岗位人员，明确岗位职责及工作标准，

组织开展消保岗位专项培训，提升消保岗位人员履职能力，推动消保工作从“被动应对”向“主动防控”转变。

## **2. 健全消保机制长效管理，推动消保工作常态化**

公司聚焦消保工作长效化建设，不断健全各项长效管理机制，推动消保工作融入日常、抓在经常。一是建立消保工作常态化机制，每季度复盘阶段性工作成效，分析存在的问题及风险隐患，部署下一阶段重点任务，确保消保工作有序推进。二是完善消保考核长效机制，将消保工作纳入各部门、各分支机构年度绩效考核，优化考核指标体系，提高消保考核权重，明确考核标准及奖惩规则，将考核结果与绩效分配、评优评先直接挂钩，倒逼消保责任落实。三是健全消保风险长效防控机制，建立消保风险常态化排查机制，每年针对营销宣传、个人信息保护等开展风险排查，实现风险早发现、早预警、早处置。

## **3. 强化全流程管控，防范消保领域风险**

公司坚持源头管控、全程发力，将消保要求嵌入业务全流程，切实防范化解消保领域各类风险。一是强化产品源头管控，严格执行产品消保审查制度，在产品的设计、条款制定、定价等环节开展消保审查，杜绝误导性条款、不合理限制等问题。二是强化销售环节管控，规范销售行为，严禁销售误导、虚假宣传等行为，加强销售队伍消保培训，提升销售环节合规水平。三是强化个人信息保护管控，严格落实个人信

息保护相关法律法规，完善客户信息收集、存储、传输、使用全流程管控机制，开展个人信息保护专项自查，确保客户个人信息安全。

#### **4. 深化投诉治理，推动源头防控**

建立投诉熔断机制，设置各机构年度投诉熔断指标，及时对异常机构、高频投诉业务做警示提醒，并纳入机构月度绩效考核指标。强化投诉分析复盘，每月开展投诉数据统计分析，梳理投诉高发领域、高频问题及典型案例，深入剖析问题根源，针对性制定整改措施，建立投诉问题整改台账，深化投诉整治工作，同时推进投诉源头治理，针对投诉反映的突出问题，优化业务流程、完善制度规范，加强一线人员培训，从源头减少投诉发生。

#### **5. 强化金融教育宣传，提升全民消保意识**

公司多措并举开展金融教育宣传工作，着力提升消费者消保意识及自我保护能力。一是开展常态化宣传，依托线下网点、官方微信公众号、短视频平台等渠道，持续推送消保知识、监管政策、典型案例等内容，全年发布宣传文章、短视频等超 200 余条，覆盖消费者 10 万余人次。二是开展节点性宣传，结合“3·15 国际消费者权益日”“金融教育宣传周”等重要节点，组织开展线下宣传活动，通过设立宣传展台、发放宣传资料、现场答疑等方式，向群众普及保险消保知识、防范电信诈骗技巧等。三是开展重点群体宣传，针对老年人、新市民、青

少年等重点群体，定制专项宣传内容，开展“消保进社区、进学校、进企业”，提升重点群体消保意识及风险防范能力。四是强化内部宣传教育，组织开展消保培训 28 场，覆盖员工 1000 余人次，强化员工消保意识，推动形成“人人消保、事事消保”的良好氛围。

## 二、投诉数据及分布情况

2025 年，我司全渠道受理消费投诉 2856 件，其中，监管转办投诉 948 件。

从投诉类型来看，理赔类投诉占比为 71.2%，承保及销售类投诉占比为 28.8%；从险种分布，车险投诉占比为 65.4%，非车险投诉占比 34.6%。

从投诉地区分布看，主要集中在山东、河南、天津等地区，山东占比 15.7%，河南占比 14.4%，天津占比 12.6%，浙江占比 9.5%，广东占比 8.5%，重庆占比 7.8%，河北占比 6.5%，北京占比 6.4%，陕西占比 2.7%，四川占比 2.7%，云南占比 2.1%，上海占比 0.1%，总部业务占比 11%。

利宝保险有限公司  
2026 年 4 月 29 日