

国华人寿保险股份有限公司

2021 年度保险消费投诉信息披露报告

为切实维护保险消费者合法权益，进一步提升国华人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）保险消费投诉管理水平，现将本公司 2021 年度保险消费投诉信息报告如下：

一、 本公司保险消费投诉受理渠道

本公司建立了“信、访、电、网”全方位的投诉通道，消费者可以通过信函邮件、物理柜面、95549全国服务热线、对外公示的投诉电话、官微在线客服等渠道发起投诉，本公司将根据保险消费者诉求及时开展调查核实工作，支持消费者合理诉求，化解各类投诉纠纷。本公司倡导保险消费者通过正规渠道依法合理维权，依法理性维护自身合法权益不受侵害，注意保护个人信息，警惕“代理退保”风险隐患。

二、 本公司 2021 年度保险消费投诉基本情况

2021年，本公司受理各类保险消费投诉6,241件，其中中国银行保险监督管理委员会转办445件，占比7%。从投诉纠纷类型看，退保和销售争议纠纷占比81%，其他争议纠纷占比19%。从投诉纠纷地区分布看，华东、华北地区居多，合计逾60%。

三、 保险监督管理机构关于本公司2021年度消费投诉通报情况

根据中国银行保险监督管理委员会消费者权益保护局2021年度保险消费投诉情况通报，本公司2021年第一季度亿元保费投诉量1.00件/亿元，万张保单投诉量0.06件/万张，万人次投诉量0.06件/万人次；

第二季度亿元保费投诉量1.62件/亿元，万张保单投诉量0.06件/万张，万人次投诉量0.06件/万人次；第三季度亿元保费投诉量1.13件/亿元，万张保单投诉量0.05件/万张，万人次投诉量0.05件/万人次；第四度亿元保费投诉量1.09件/亿元，万张保单投诉量0.09件/万张，万人次投诉量0.08件/万人次。

四、 本公司投诉工作组织架构和管理体系建设情况

公司董事会为消费者权益保护工作的最高决策机构，在董事会下设的消费者权益保护委员会的指导下，消费者权益保护委员会工作事务委员会负责统筹规划、部署消费者权益保护工作。公司监事会对消费者权益保护工作履职情况进行监督。公司设立客户服务部，在消费者权益保护委员会工作事务委员会的指导下牵头、组织开展消费者权益保护各项工作，客户服务部下设消费者权益保护室，落实投诉管理、消费纠纷化解等工作。

各分公司设立消费者权益保护工作领导小组/委员会，落实执行辖内消费者权益保护工作。各机构主要负责人或分管领导对本单位投诉管理工作全面负责，机构运营部作为投诉处理工作的管理部门，负责投诉纠纷的受理、调查核实与化解等相关工作。

为确保消费投诉纠纷有效化解，根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》要求，结合公司实际经营管理情况和消费者的服务需求，本公司持续建立健全投诉管理相关制度，规范投诉处理流程，提高投诉处理水平。公司在开展投诉处理工作上积极落实属地管理、分级负责的要求；在投诉纠纷化解上充分考虑和尊重消费者的合理诉求，公平合法作出处理结论；在投诉管理过程中及时查找引发投诉事项

的原因，健全完善溯源整改机制，注重消费者消费体验，不断提升服务水平。

国华人寿保险股份有限公司

二〇二二年四月三十日