

中国再保险（集团）股份有限公司

2025 年度消费者权益保护专项信息披露报告

2025 年度，中国再保险（集团）股份有限公司（以下简称“中国再保”）坚持以人民为中心的价值取向，强化消费者权益保护（以下简称“消保”）工作，持续将消保工作融入公司治理体系和管理能力建设，进一步促进消保工作提质增效，切实维护消费者合法权益。

一、消费者权益保护工作情况

2025 年度，中国再保结合集团主营业务性质和保险经营特点，不断建立健全消保体制机制建设，加快形成全员参与、流程融合、宣教有力、服务升级的“大消保”工作格局，统筹推动集团系统切实开展消保工作。一是印发《关于进一步完善和强化消费者权益保护管理工作的通知》，持续完善消保管理制度体系。二是公司董事会和监事会对中国再保系统消保工作履职情况进行指导监督，强化消保公司治理。三是常态化开展中国再保系统消保工作监测分析工作，加强对重点子公司消保工作的有效督导。四是强化审计监督，开展消保专项审计，针对消保工作不足提出改进建议。五是积极开展消保培训和金融教育活动，进一步提升公司员工及相关社会公众的消保意识和防范非法金融活动意识。六是发挥集团管控作用，推动重点子公司开展消保整改专项提升

行动，对子公司消保工作管理情况进行现场督导检查，监测消保工作重点量化指标变化，识别评估和排查消费者投诉事项，定期分析并向公司管理层汇报，并将消保工作列入子公司绩效考核方案，以多种手段持续指导和推动子公司提升消保工作成效。

二、消费者权益保护相关信息

中国再保开展了消保专项审计项目，审计指出中国再保 2025 年度在消保相关制度体系建设、经营发展战略制定以及对相关子公司的督导工作方面需进一步加强。针对审计指出问题，中国再保积极推动问题整改，持续完善消保工作体制机制。

中国再保未直接面向消费者经营产品和服务，2025 年度未收到消费者针对中国再保的投诉，不涉及投诉业务类别、投诉地区分布等。中国再保旗下直保子公司中国大地财产保险股份有限公司 2025 年度共收到各渠道来源保险消费投诉 3.72 万件，同比减少 26%；监管亿元保费投诉量为 0.51 件/亿元，监管万张保单投诉量为 0.0009 件/万张。从投诉所涉环节看，承保投诉占比 27%，理赔投诉占比 65%，其它投诉占比 8%。从投诉所涉业务类别看，车险投诉占比 73%，非车险投诉占比 27%。从投诉所涉地区分布看，浙江占 11%，山东占 7%，内蒙古、河南各占 5%，广东、陕西、湖南、甘肃、云南、上海各占 4%，山西、河北、江西、四川、辽宁、吉林、江苏、安徽各占 3%，贵州、青岛、福建、湖北、黑龙江、海南、新疆、宁夏各占 2%，深圳、广西、大连、

宁波、东莞、北京、天津、厦门、青海、重庆各占 1%，苏州、无锡、西藏占比不足 1%。中国再保旗下保险经纪公司华泰保险经纪有限公司 2025 年度收到监管转办投诉共计 4 件，投诉数量同比下降 42.9%。其中浙江地区投诉 1 件，涉及非互联网经纪业务，占总投诉量的 25%；厦门地区投诉 3 件，涉及司法鉴定业务，占总投诉量的 75%。