

利宝保险有限公司

2020 年年度信息披露报告

2021 年 4 月 29 日

一、 公司简介

(一) 法定名称

利宝保险有限公司

(二) 注册资本

19.36333 亿元人民币

(三) 公司住所

重庆市渝中区中山三路 131 号庆隆希尔顿商务中心 35 楼 A, B, G 户及 33 楼整层

营业场所

重庆市渝中区中山三路 131 号庆隆希尔顿商务中心 35 楼 A, B, G 户及 33 楼整层

(四) 成立时间

2007 年 9 月 21 日

(五) 经营范围

在重庆市行政辖区内及已设立分公司的省、自治区、直辖市内，经营下列保险业务：

(一) 财产损失保险、责任保险（包括机动车交通事故责任强制保险）、信用保险、保证保险等财产保险业务；（二）短期健康保险、意外伤害保险；（三）上述业务的再保险业务。除机动车交通事故责任强制保险业务外，不得经营其他法定保险业务。

经营区域

重庆、北京、浙江、宁波、广东、山东、四川、河北、天津、河南

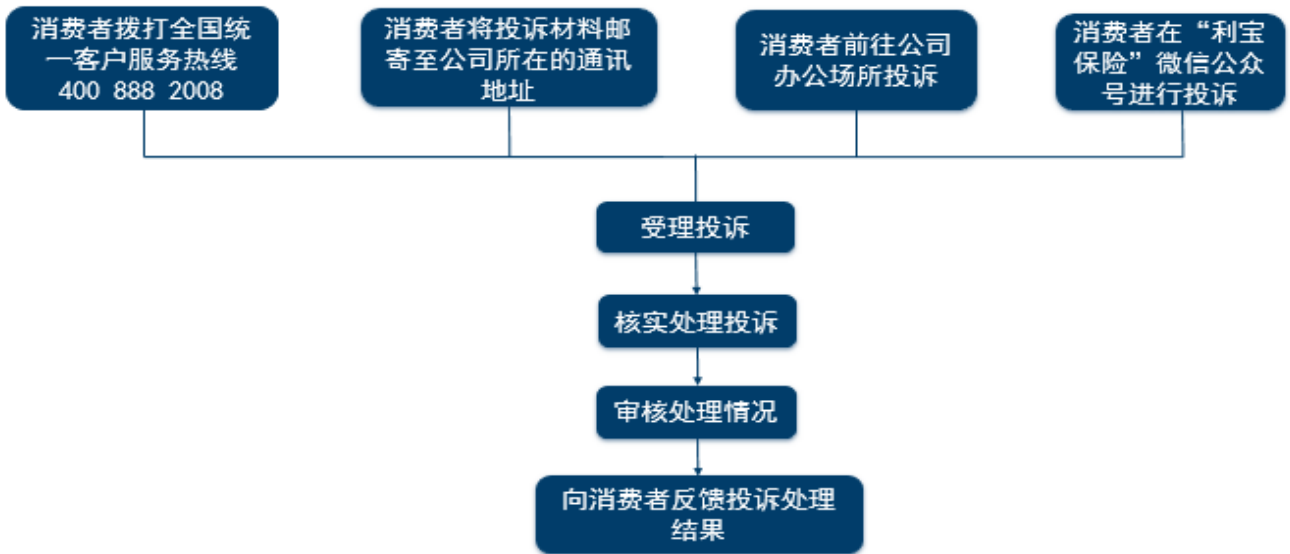
(六) 法定代表人

徐德洪

(七) 客服电话

400 888 2008

投诉渠道和投诉处理程序：



二、 财务会计信息

除特别申明外，以下金额单位均为人民币元。

(一) 财务报表

资产负债表

资产	2020年 12月31日	2019年 12月31日
货币资金	64,741,307	57,993,692
应收保费	26,538,072	19,207,366
应收分保账款	35,331,081	27,164,072
应收利息	54,473,396	38,723,666
可供出售金融资产	541,898,347	476,175,216
持有至到期投资	9,938,963	187,891,798
应收分保未到期责任准备金	32,371,921	22,431,457
应收分保未决赔款准备金	5,859,933	14,089,978
定期存款	790,000,000	460,000,000
存出资本保证金	391,000,000	391,000,000
固定资产	15,153,284	16,236,532
在建工程	2,862,690	2,387,440
无形资产	36,114,251	31,208,193
其他资产	39,521,352	48,123,123
资产总计	2,045,804,597	1,792,632,533
负债		
预收保费	61,460,952	47,731,473
应付手续费及佣金	31,170,953	25,099,969
应付分保账款	27,281,015	31,065,920
应付职工薪酬	55,748,956	50,307,221
应交税费	11,738,722	10,737,443
应付赔付款	2,646,930	40,120,064
未到期责任准备金	778,312,893	685,808,536
未决赔款准备金	416,750,405	389,279,926
其他负债	72,841,589	51,815,708
负债合计	1,457,952,415	1,331,966,260
所有者权益		
实收资本	1,936,333,000	1,846,333,000
资本公积	141,121,800	141,121,800
其他综合收益	942,577	1,787,315
未弥补亏损	(1,490,545,195)	(1,528,575,842)
所有者权益合计	587,852,182	460,666,273
负债及所有者权益总计	2,045,804,597	1,792,632,533

利润表

	2020 年度	2019 年度
一、营业收入	2,306,847,718	2,148,497,642
已赚保费	2,238,469,345	2,089,625,410
保险业务收入	2,397,320,298	2,276,154,284
其中：分保费收入	30,652,668	15,886,336
减：分出保费	76,287,060	60,525,420
提取未到期责任准备金	82,563,893	126,003,454
投资收益	57,415,403	51,497,028
汇兑损益	824,744	64,727
其他业务收入	6,513,182	3,950,413
资产处置损失	(465,044)	(752,067)
其他收益	4,090,088	4,112,131
二、营业支出	2,268,806,717	2,190,371,899
赔付支出	1,233,972,317	1,201,311,110
其中：分保赔付支出	3,928,808	926,069
减：摊回赔付支出	3,100,544	9,280,718
提取保险责任准备金	27,470,479	86,843,163
减：摊回保险责任准备金	(8,230,045)	(433,414)
分保费用	12,663,742	6,653,657
税金及附加	14,448,172	13,300,087
手续费及佣金支出	372,458,475	355,228,767
业务及管理费	612,903,589	543,191,316
减：摊回分保费用	11,473,959	8,094,274
资产减值损失	1,234,401	785,377
三、营业利润/(亏损)	38,041,001	(41,874,257)
加：营业外收入	929,283	777,113
减：营业外支出	939,637	850,933
四、利润/(亏损)总额	38,030,647	(41,948,077)
减：所得税费用	-	-
五、净利润/(亏损)	38,030,647	(41,948,077)
按经营持续性分类		
持续经营净利润/(亏损)	38,030,647	(41,948,077)
按所有权归属分类		
归属于母公司所有者的净利润/(亏	38,030,647	(41,948,077)
六、其他综合收益的税后净额	(844,738)	1,103,188
七、综合收益总额	37,185,909	(40,844,889)

现金流量表

	2020 年度	2019 年度
一、经营活动产生的现金流量		
收到原保险合同保费取得的现金	2,523,834,312	2,369,550,775
收到其他与经营活动有关的现金	30,053,112	13,835,567
经营活动现金流入小计	2,553,887,424	2,383,386,342
支付原保险合同赔付款项的现金	1,221,952,280	1,151,421,007
支付再保业务现金净额	62,726,199	40,763,330
支付手续费及佣金的现金	401,190,047	399,410,572
支付给职工以及为职工支付的现金	181,813,429	178,458,898
支付的各项税费	117,228,609	95,703,242
支付其他与经营活动有关的现金	452,149,436	390,216,100
经营活动现金流出小计	2,437,060,000	2,255,973,149
经营活动产生的现金流量净额	116,827,424	127,413,193
二、投资活动产生的现金流量		
收回投资收到的现金	1,145,618,051	1,198,723,822
取得投资收益收到的现金	44,625,547	32,652,545
处置固定资产、无形资产和其他长期资产收到的现金净额	39,890	246,183
投资活动现金流入小计	1,190,283,488	1,231,622,550
投资支付的现金	1,367,192,960	1,442,988,540
购建固定资产、无形资产和其他长期资产支付的现金	22,661,401	21,433,652
投资活动现金流出小计	1,389,854,361	1,464,422,192
投资活动使用的现金流量净额	(199,570,873)	(232,799,642)
三、筹资活动产生的现金流量		
吸收投资收到的现金	90,000,000	-
筹资活动现金流入小计	90,000,000	-
筹资活动产生的现金流量净额	90,000,000	-
四、汇率变动对现金及现金等价物的影响	(508,936)	58,755
五、现金及现金等价物净（减少）/增加额	6,747,615	(105,327,694)
加：年初现金及现金等价物余额	57,993,692	163,321,386
六、年末现金及现金等价物余额	64,741,307	57,993,692

所有者权益变动表
2020 年度

	实收资本	资本公积	其他综合收	未弥补亏损	合计
一、本年年初余额	1,846,333,000	141,121,800	1,787,315	(1,528,575,842)	460,666,273
二、本年增/（减）变动金					
（一）综合收益总额	-	-	(844,738)	38,030,647	37,185,909
（二）所有者投入资本	90,000,000	-	-	-	90,000,000
三、本年年末余额	1,936,333,000	141,121,800	942,577	(1,490,545,195)	587,852,182

2019 年度

	实收资本	资本公积	其他综合收益	未弥补亏损	合计
一、本年年初余额	1,726,333,000	141,121,800	684,127	(1,486,627,765)	381,511,162
二、本年增/（减）变动金					
（一）综合收益总额	-	-	1,103,188	(41,948,077)	(40,844,889)
（二）所有者投入资本	120,000,000	-	-	-	120,000,000
三、本年年末余额	1,846,333,000	141,121,800	1,787,315	(1,528,575,842)	460,666,273

（二）财务报表附注

1. 财务报表的编制基础

本财务报表按照财政部颁布的《企业会计准则—基本准则》以及其后颁布及修订的具体会计准则、应用指南、解释以及其他相关规定(统称“企业会计准则”)编制。本财务报表以持续经营为基础列报。

2. 重要会计政策和会计估计变更

无。

3. 或有事项

鉴于保险业务的业务性质，本公司在开展正常业务时，会涉及各种或有事项及法律诉讼，包括在诉讼中作为原告与被告及在仲裁中作为申请人与被申请人。上述纠纷产生的不利影响主要包括对保单提出的索赔。本公司已对可能发生的损失计提准备，包括当管理层参考律师意见并能对上述诉讼结果做出合理估计后，对保单等索赔计提的准备。对于无法合理预计结果及管理层认为败诉可能性极小的未决诉讼或可能的违约，不计提相关准备。

除上述性质的诉讼以外，于2020年12月31日，本公司无其他作为被起诉方的未决诉讼。

4. 资产负债表日后事项和表外业务

无。

5. 企业合并、分立的说明

本年度公司未发生合并和分立事项。

(三) 审计报告的主要意见

利宝保险有限公司按中国会计准则编制的2020年度财务报表已经安永华明会计师事务所上海分所审计，并出具标准无保留意见的审计报告。

三、 保险责任准备金信息

(一) 未到期责任准备金方面

1. 预期未来现金流假设

含风险边际的预期未来现金净流出=法定未到期责任准备金×（预测赔付率+间接理赔费用率+维持费用率）×贴现因子×（1+风险边际率）

2号解释未到期责任准备金评估值=Max(含风险边际的预期未来现金净流出，校准标准)

校准标准=法定未到期责任准备金*（1-首日费用率）

2. 主要精算假设方法

(1) 首日费用率

本公司认定的首日费用包括手续费、销售人员的绩效工资、直接销售费用、增值税附加、印花税、保险保障基金以及交强险救助基金。与未到期责任准备金对应的首日费用，按照与法定准则下的未到期责任准备金相同的方法，即按1/365法计算。

(2) 风险边际率

由于本公司业务规模较小、经验较少且不稳定，不具备利用公司内部数据测算风险边际的条件，因此主要参考行业标准，选定6%作为未到期责任准备金风险边际率。

(3) 预测赔付率

我们根据最近三年事故年度再保前和再保后的终极赔付率，考虑赔付率的变动趋势和公司经营环境的变化影响，确定再保前和再保后预测赔付率。

(4) 维持费用率

本公司采用窄口径的维持费用口径，即考虑为已签发保单后续提供批单核保、退保、理赔、查勘、收付款以及其他客户服务等服务而预期会发生的成本费用。在确定维持费用时，我们按分公司、部门和会计科目获取了2020年的实际业务管理费；按照部门性质和费用性质，将明显不是维持费用的费用剔除后（如销售部门的费用、广告费等），剩下的费用中，出单费用和核保费用按照工作量占比分摊；其他费用根据公司内部经验全部用于服务于有效业务。

(5) 间接理赔费用率

本公司根据内部历史经验确定间接理赔费用率。间接理赔费用的认定范围按照《财产保险公司理赔费用管理办法》（保监发[2011]70号文）的规定执行，包括查勘车使用费、公估费、律师费、理赔查勘人员通讯费、理赔用设备折旧、理赔信息系统费用、理赔职能部门费用等。根据当年间接理赔费用占再保后已赚保费的比率，考虑近年来公司间接理赔费用率的变化趋势，最终选定间接理赔费用率，用再保前和再保后的法定未到期责任准备金比例计算再保前间接理赔费用率。

3. 未到期评估结果

再保后含风险边际的预期未来现金净流出计算表

							单位：千元
险种	法定未到期 责任准备金	预测赔 付率	间接理 赔费用 率	维持费 用率	贴现因 子	风险边 际率	含风险边际的 预期未来现金 净流出
合计	1,118,299	50.20%	3.0%	6.5%	99.5%	6.0%	703,510

(二) 未决赔款准备金方面

1. 评估结果

(1) 2号解释未决赔款准备金

再保后2号解释未决赔款准备金评估结果

						单位：千元
险种	法定未决赔 款准备金	贴现因 子	贴现后未决 赔款准备金	风险边 际率	风险边际	2号解释未决 赔款准备金

合计	393,837	100%	393,837	5.5%	21,661	415,498
----	---------	------	---------	------	--------	---------

2号解释未决赔款准备金=贴现后未决赔款准备金+风险边际

(2) 法定未决赔款准备金

法定未决赔款准备金=已报案未决+未报案未决+间接理赔费用准备金

其中：间接理赔费用准备金=已报案未决赔款准备金×0.5×间接理赔费用率+未报案未决赔款准备金×间接理赔费用率，间接理赔费用率取8%。

2. 主要精算假设及方法

(1) 精算评估方法

已报案赔款链梯法、已决赔款链梯法、Bornhuetter-Ferguson方法（简称“BF方法”）以及预测赔付率方法。本年评估根据再保前业务和再保后业务的已决赔款和已报案赔款流量三角表评估了再保前未决赔款准备金和再保后未决赔款准备金，分出未决赔款准备金用再保前减去再保后得出。评估时，主要使用了上述几种方法来预测各事故年度的终极损失，并用终极损失减去已决赔款和已报案未决赔款准备金，得到未报案未决赔款准备金。在评估终极损失时，我们分析了几种评估方法的结果，加上我们对赔付趋势的判断，选定了各事故年的终极损失。

(2) 贴现率与久期

根据2号解释的相关规定，在确定保险合同准备金时需考虑边际因素和货币的时间价值的影响，对于货币时间价值影响较大的，应对未来现金流进行相应的折现。各险种的久期根据公司内部数据测算得到。根据中央国债登记结算有限责任公司公布的2020年12月31日的750个工作日的国债收益率曲线，选择与久期对应的收益率来确定贴现率，不附加任何溢价，如果没有对应期限，则用线性插值法确定。本公司所有险种未决久期均小于1，我们认为对货币时间价值影响不大，故未对未来现金流进行贴现，贴现因子为100%。

(3) 风险边际率

由于本公司业务规模较小、经验较少且不稳定，不具备利用公司内部数据测算风险边际的条件，因此主要参考行业标准，选定5.5%作为未决赔款准备金风险边际率。

3. 与前一年度的对比分析

2019年底的未决赔款准备金评估结果出现有利进展情况，偏差为-2.4%。

	2019	2020			
	评估	重新评估			
	未决	未决	已决	差异	百分比
总计	339,296	68,176	263,062	-8,058	-2.40%

四、 风险管理状况信息

(一) 风险评估

本公司搭建并不断完善偿付能力风险与洗钱风险相结合的全面风险管理体系，综合采用定性和定量相结合的评估方法，对公司面临的主要风险进行评估。

1. 保险风险

保险风险是指由于赔付水平、费用水平等的实际经验与预期发生不利偏离，导致保险公司遭受非预期损失的风险。本公司目前面临的保险风险包括保费及准备金风险、巨灾风险。截至2020年末，公司保险风险最低资本占用（风险分散后）为2.03亿元人民币，和去年同期基本持平，略微上升0.72%，仍然是资本占用最多且对偿付能力充足率影响最大的风险。

保费风险方面，公司将继续通过加强产品风险管控，优化定价模型和业务结构，加强费用管控等方式降低对资本的消耗。准备金风险方面，公司继续严格按照合理稳健的标准计提准备金，确保准备金充足，并定期对模型进行检验，提升准备金计算的准确性和完整性。巨灾风险方面，公司结合各业务线需求、自留能力、每年风险实际分布等情况，合理安排再保险，购买充足的巨灾保障，持续分散风险。

2. 市场风险

市场风险是指由于利率、权益价格、房地产价格、汇率等不利变动，导致保险公司遭受非预期损失的风险。本公司面临的市场风险主要包括利率风险、权益价格风险和汇率风险。截至2020年末，公司市场风险最低资本占用（风险分散后）为0.14亿元人民币，和去年同期相比上升115.3%。

利率风险和权益价格风险主要来自于投资的固定收益类资产，包括国债、准政府债及委托投资的中高等级信用债，以及因流动性管理需要配置的资产管理产品。汇率风险方面，本公司仅因部分保单以外币计价且持有部分外币存款而承担一定的汇率风险。公司目前面临的市场风险总体较小，公司建立了完整的资金运用管理流程，将会继续秉持审慎原则开展投资业

务，同时继续通过资产负债体系化管理和稳定的外币管理策略，确保市场风险处于一个较低的水平。

3. 信用风险

信用风险是指由于利差的不利变动，或者由于交易对手不能履行或不能按时履行其合同义务，或者交易对手信用状况的不利变动，导致保险公司遭受非预期损失的风险。公司目前面临的信用风险包括利差风险和交易对手违约风险。截至2020年末，公司信用风险最低资本占用（风险分散后）为0.29亿元人民币，和去年同期基本持平。

利差风险主要来自于投资的政策性金融债，交易对手违约风险主要与银行定期存款、委托投资的信用债、与再保险公司的再保险安排以及应收保费等有关。对于投资资产，公司内部投资管控严格，对于可投资标的/可合作的交易对手的选择均由美国总部投资团队进行审核授权；对于应收保费，公司将继续严格执行应收保费管理制度并强化应收考核；对于再保人资信，公司严格参考并遵循总部集团制定并不定期更新的可使用再保人名单及选用标准。

4. 操作风险

操作风险是指由于不完善的内部操作流程、人员、系统或外部事件而导致直接或间接损失的风险，包括法律及监管合规风险。本公司面临操作风险主要来自于流程、人员、信息系统和外部环境，涵盖经营管理各级机构、流程和岗位。

2020年，公司围绕操作风险三大管理工具（RCSA、KRI、LDC）与“偿二代”各项监管要求，继续完善操作风险管理体系，更好的将操作风险评估与内控自评工作相结合；深入推进分公司内控体系搭建，并且不定期开展专项合规内控检查评估，发挥内控对风险的管控作用；始终坚持合规经营理念，充分利用合规风控联络人机制，通过日常合规培训、评估、监控、报告和问责，提高合规管理的效力，将合规的要求纳入公司经营的相关环节，建立合规管理长效机制；通过对重点风险领域开展审计，落实审计闭环管理。

5. 战略风险

战略风险是指由于战略制定和实施的流程无效或经营环境的变化，而导致战略与市场环境和公司能力不匹配的风险。本公司通过搭建完善的战略风险管理的组织架构和工作程序，严格战略规划制定、审核、落实、评估及调整的相关流程，明确公司经营目标和实现路径，推进重点战略项目的执行和落地实施，来确保本公司避免重大的战略风险。

6. 声誉风险

声誉风险是指由于公司行为、从业人员行为或外部事件等原因导致利益相关方、社会公众、媒体等对公司形成负面评价，从而造成损失的风险。本公司通过建立声誉风险管理组织架构，开展日常的舆情监测，以及统一管理的采访接待、投诉处理和信息披露机制，同时建立声誉事件应急管理流程等措施，来确保本公司能够避免声誉风险事件的发生，提升整体声誉风险管理能力。

7. 流动性风险

流动性风险是指公司无法及时获得充足资金或无法及时以合理成本获得充足资金，以支付到期债务或履行其他支付义务的风险。公司面临的主要流动性风险源于保险合同有关退保及赔付带来的现金流压力。公司始终牢固树立风险意识和合规经营意识，不断健全流动性风险管理体系，从流动性风险指标监控、经营端现金流管理、流动性压力测试、投资计划和资产负债匹配等方面持续开展流动性风险管控工作。

8. 洗钱风险

洗钱风险是指公司提供的产品或服务被用于洗钱进而导致公司遭受损失的不确定性。公司持续完善反洗钱内控管理机制，加强反洗钱信息化建设和推动客户身份识别数据治理，同时督促各部门/机构加强对于反洗钱工作的重视和执行力度。公司合规部也结合反洗钱监管趋势和行业典型风险案例，及时发布风险提示，开展合规宣传和反洗钱考试，增强公司上下对于反洗钱法律法规、实操要点的认知，防范洗钱风险事件的发生。

从各类风险评估情况看，2020年保险风险、市场风险、信用风险、操作风险、战略风险、声誉风险、流动性风险和洗钱风险均在可控范围内，未发生重大风险事件。

（二） 风险控制

1. 风险管理组织体系简要介绍

公司已搭建并不断完善全面风险管理治理架构，明确了董事会、管理层、各职能部门及各分支机构在风险管理中的职责分工。董事会是公司全面风险管理最高决策机构，对公司全面风险管理体系的完整性和有效性承担最终责任。董事会下设战略规划与风险管理及消费者权益保护委员会履行偿付能力风险管理职责。公司高级管理层负责组织实施风险管理工作并履行相应职责，已任命首席风险官负责风险管理工作，任命反洗钱负责人负责洗钱风险管理工作。公司设立独立的风险管理部门具体负责风险管理相关事务工作。公司各职能部门和业务单位作为风险管理和内控的第一道防线和第一责任部门，接受风险管理部门的组织、协调和监督。公司内审部门负责对风险管理工作的有效性进行监督评价。

2. 风险管理总体策略及执行情况

公司从自身业务性质、规模和复杂程度出发构建科学有效的风险管理体系，在保证经营合规性前提下，支持公司可持续性发展，实现资本安全、业务盈利和风险承受之间的平衡；不断提高风险管理能力，通过完善风险识别、风险评估、风险预警和风险报告等措施和手段实现对风险的主动应对和管理。

2020年，公司继续保持稳健的风险偏好，并且不断深化细化风险管理工作要求，提升风险管理能力。一是通过搭建全面风险管理基本框架，推进风险偏好体系建设，优化偿付能力量化风险模型等方式完善全面风险管理体系；同时，针对监管重点和关键风险领域，在公司全辖多次开展专项自查工作，并加大了对新业务、新模式、新业态的合规风险评估，提升风险防控水平。二是建立健全公司内部控制管理基础体系，并通过集中化管理、系统化支持等方式，不断实现对业务风险的前置管控，提高公司运营效力。三是持续完善“三道防线”工作机制，各道防线各担其责，相互协作，夯实风险管理基础，切实增强风险化解能力。

五、 保险产品经营信息

2020年度保费收入前五名的保险产品经营信息（金额：人民币万元）

	险种	保险金额	保费收入	赔款支出	未决赔款准备金	未到期责任准备金	承保利润
1	机动车辆保险	57,100,248	162,005	74,878	6,595	7,887	10,908
2	责任保险	9,448,541	52,942	43,282	(5,421)	(2,183)	(3,248)
3	意外伤害保险	39,861,790	11,055	1,920	109	1,019	(2,895)
4	货运险	67,608,782	8,763	2,087	992	635	(6,610)
5	企业财产险	1,800,444	1,802	166	266	276	(557)

六、 偿付能力信息

(金额：人民币万元)

		2020 年 4 季度 (经审计)	2019 年 4 季度 (经审计)
认可资产	(1)	199,918	174,965
认可负债	(2)	145,795	133,197
实际资本	(3)=(1)-(2)	54,123	41,768
--核心一级资本		54,123	41,768
最低资本	(4)	23,303	22,793
核心偿付能力充足率	(5)=(3)/(4)	232.26%	183.25%
综合偿付能力充足率	(5)=(3)/(4)	232.26%	183.25%

七、 关联交易总体情况

2020 年，公司共与控股股东 Liberty Mutual Insurance Company（利宝互助保险公司）等 5 家关联企业发生关联交易，金额累计为人民币 10,740.12 万元，交易类型包括保险业务类、投资入股类、提供货物或服务类。2020 年，公司各项关联交易定价公允，均严格遵守法律法规和保险监管规定，本着合规、公允原则履行各项审查程序。其中，重大关联交易/统一交易协议两笔，涉及股东增资和再保合约续签，均按照监管规定经过董事会审批，其他一般关联交易，主要是投资管理费，按照内部授权程序进行审查，均不存在损害本公司及相关方利益的情形。

八、 消费者权益保护信息

(一) 消费者权益保护工作重大信息

2020 年，公司始终坚持以客户为中心、履诺负责、以人为本的服务理念，以维护消费者权益保护工作为重点，全面提升客户服务能力。一是以提供专业、方便、快速、智能的客户体验为目标，不断提升客户服务水平；二是建立标准化培训体制、提升服务水平，从客户服务、理赔服务、投诉管理、队伍建议、文化建设、报表体系几方面入手打造全新的客户体验全流程；三是规范消费投诉处理工作，提升公司整体服务水平。2020 年公司修订了《投诉管理办法》，明确投诉管理部门及投诉专员的工作职责，规范投诉处理流程。另外，为完善和加强

公司内部投诉处理工作监督机制，特制定《投诉责任追究制度》，使员工明确自身工作职责，提高责任感，促进员工正确履行职权，预防和减少工作过错的发生。

（二） 客户投诉分布情况

2020年，公司共受理投诉195件，较2019年投诉总量下降30.1%，其中监管转办投诉减少45件，同比下降28.5%。机构所在地监管转办投诉113件，行业协会转办15件，占投诉总量65.6%。公司自行受理投诉67件，占投诉总量34.4%。从投诉类型分析来看，公司主要投诉为理赔类，投诉量173件，占投诉总量88.7%；非理赔投诉22件，占投诉总量11.3%。从险别来看，车险投诉量187件，占投诉总量95.9%；非车险投诉量8件，占投诉总量4.1%。理赔类投诉中，主要为车险理赔投诉，占理赔类投诉的96.5%。其中，保险责任争议类30件，占理赔类投诉17.3%；定损金额争议类63件，占理赔类投诉36.4%；时效类50件，占理赔类投诉28.9%；查勘定损服务类30件，占理赔类投诉17.3%。根据投诉地区分布，重庆57件，占投诉总量29.23%；广东8件，占投诉总量4.1%；北京15件，占投诉总量7.69%；山东36件，占投诉总量18.46%；浙江22件，占投诉总量11.28%；河北5件，占投诉总量2.56%；四川33件，占投诉总量16.92%；天津14件，占投诉总量7.18%；河南2件，占投诉总量1.03%；总公司3件，占投诉总量1.54%。

利宝保险有限公司
2021年4月29日