

# 日本财产保险(中国)有限公司

日财（中国）临时披露 [2021]4 号

## 关于补充 2020 年度信息披露报告部分内容的临时信息披露报告

根据《保险公司信息披露管理办法》的有关规定，本公司于 2021 年 4 月披露了 2020 年度信息披露报告，因部分内容披露不足，在此特作补充。

### 投诉管理（补充前）

为了规范保险消费投诉处理工作，保护消费者合法权益，根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等法律法规，结合本公司实际，于 2020 年 5 月 18 日起实施了《保险消费投诉处理管理办法》。该办法中包含了保险消费投诉的组织管理、保险消费投诉处理、保险消费投诉处理工作机制和要求、保险消费投诉处理工作考核评价及责任追究制度、重大消费投诉事件应急处理机制、总经理接待日制度等相关内容，是依据监管新要求，对公司原《保险消费投诉信访处理工作管理办法》的替代完善。

2020 年度，本公司仅发生 1 起监管转办的消费投诉案件，为上海地区财产险非违规类案件，已在规定期限内办结完毕。

### 投诉管理（补充后）

为了规范保险消费投诉处理工作，保护消费者合法权益，根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《银行业保险业消费投诉处理管理办法》等法律法规，结合本公司实际，于 2020 年 5 月 18 日起实施了《保险消费投诉处理管理办法》。该办法中包含了保险消费投诉的组织管理、保险消费投诉处理、保险消费投诉处理工作机制和要求、保险消费投诉处理工作考核评价及责任追究制度、重大消费投诉事件应急处理机制、总经理接待日制度等相关内容，是依据监管新要求，对公司原《保险消费投诉信访处理工作管理办法》的替代完善。

2020 年度，本公司对应了 2 起自收投诉案件，为北京、天津地区安逸团体补充医疗保险相关的理赔服务类案件。仅发生 1 起监管转办的消费投诉案件，为上海地区财产险非违规类案件，已在规定期限内办结完毕。

日本财产保险（中国）有限公司

2021 年 9 月