

# 复星联合健康保险股份有限公司 2025 年度 环境、社会及管治（ESG）暨社会责任报告

## 一、公司概况

复星联合健康保险股份有限公司（以下简称公司）成立于 2017 年 1 月 23 日，由上海复星产业投资有限公司等六家股东共同发起设立，注册地广东省广州市；2025 年，公司完成第二轮增资，国际金融公司（IFC）及亚洲开发银行（ADB）成为公司新股东，原股东复星医药持续加码，共同参与本轮增资，此次增资总额 8.1 亿元人民币，公司注册资本由 6.9444 亿元增至 10.1085 亿元。公司以健康发展、特色经营、创新驱动、体验至上为宗旨，专业提供健康保障及健康管理服务。2025 年，公司持续探索专业、特色、生态的商业健康保险模式，实现稳中有进、高质量发展，实现原保费收入 78.41 亿元，同比上年增长 50%；实现净利润 1.39 亿元，连续五年实现盈利。

公司的业务范围：各种人民币和外币的健康保险业务、意外伤害保险业务；与国家医疗保障政策配套、受政府委托的健康保险业务；上述业务的再保险业务；与健康保险有关的咨询服务业务及代理业务；国家法律、法规允许的资金运用业务；国家金融监督管理总局批准的其他业务。

公司的经营区域：广东省、北京市、上海市、四川省、江苏省、重庆市。

公司发展愿景：成为中国领先的专业、特色、生态一体化健康解决方案供应商。

公司使命：守护亿万中国家庭健康生活，为健康中国护航。

公司发展理念：健康发展、特色经营、创新驱动、体验至上。

## 二、社会责任履行概况

2025年，公司坚持和加强党的领导，始终坚守金融为民、保障为本的初心，积极履行经济、社会与环境责任，充分发挥保险经济减震器和社会稳定器功能。聚焦民生保障，完善风险保障，高效理赔、守护群众切身利益；服务国家战略与实体经济，助力乡村振兴、科技创新、中小微企业发展与社会治理现代化；坚持合规诚信经营，切实保护消费者合法权益，普及金融保险知识。以专业保障与长期担当，守护人民美好生活、促进社会和谐稳定与可持续发展。

## 三、环境保护

### （一）贯彻绿色办公理念，支持发展绿色业务

公司秉持绿色环保与厉行节约的核心原则，从多维度强化节能减排的统筹管理，积极宣扬绿色办公的先进理念，通过实施各类针对性节能减排举措，切实提高了能源与资源的综合利

用效率。2025年，公司绿色办公持续深化，完成照明节能改造，实行空调温控与节约用电管理，推动用电精细化管控；全面改用直饮水、取消一次性纸杯，从源头减少塑料废弃物；推行无纸化办公、双面打印与纸张回收，人均用纸量显著下降，完善垃圾分类与电子废弃物闭环处置；优化办公区域绿植布局，营造绿色生态职场。绿色出行方面，倡导公共交通通勤与公务出行，跨省市出行优先选择高铁，有效降低燃油消耗与温室气体排放。绿色采购方面，采购全流程推行无纸化，严控纸质耗材使用，并将绿色发展纳入供应商考核，推动供应链低碳转型。同时，公司适老化服务持续升级，线下网点保留人工服务、开设老年专属窗口并配齐便民设施；线上平台完成适老化改造，开通专属服务通道，优化操作界面，切实提升老年客户服务体验。

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，将环境保护纳入公司发展规划中，在业务运营中坚持业务电子化、低碳运营。公司自2024年1月起对绿色产业客户的保险业务进行标识，绿色产业客户分类标识为生态种植业、生态林业、绿色畜牧业、绿色渔业、节能环保产业、绿色服务业等。2025年，公司团险绿色保险保单80件，原保费收入68.01万，同比增长42%，保险金额11.80亿元，涉及赔付件数387件，赔款支出56.23万元。其中，广东地区承保机构承保的团险绿色保单8

件，原保费收入 8.67 万元，保险金额 0.71 亿元，赔付件数 35 件，赔款支出 1.52 万元。

## （二）绿色保险

公司聚焦“长寿时代”和“绿色发展”双目标驱动，依托股东单位生态资源，开发设计充分融入绿色发展理念的保险服务产品，引导广大客户按自然、环保、节俭、健康的方式生活，搭建健康保险与健康服务相结合的绿色大健康生态模式。

2025 年公司“瑞星保重大疾病保险”“妈咪保贝爱常在少儿重大疾病保险（B 款）”“福星岁月护理保险”“超越保无忧版长期住院医疗保险（费率可调）（互联网）”“优选二号长期住院医疗保险（费率可调）（互联网）”“康健鑫享（惠金版）护理保险（互联网）”以及团体保险等产品配套一码垫付、住院外购药、体检报告解读、国内专家二次诊疗、睡眠健康管理服务等远程健康服务权益，为客户提供省心省力安全高效的远程就诊和咨询路径，利用数字化技术平台进行咨询、诊疗代替传统面对面问诊。公司亦与股东单位合作，向客户提供基于智能穿戴设备的健康监测、家庭医生、慢病管理、营养方案等服务，使客户随时随地精准了解自身健康状况；不管客户是健康体检后，还是遭遇紧急情况时，都可以通过远程线上方式，及时获取相关的健康解读和远程建议。以上多种服务在实现节能减排的同时，也为客户提供高质量的健康管理体验。

### （三）参与绿色项目投资

2025年，公司积极响应《银行业保险业绿色金融高质量发展实施方案》等政策要求，紧密围绕金融“五篇大文章”中绿色金融发展部署，持续深化对绿色投资领域的探索与筹备：持续追踪绿色金融政策动态及行业发展趋势，重点关注新能源产业、生态环境修复、碳市场建设等重点支持领域的投资机会；持续加强投资团队专业能力建设，通过行业交流等方式，提升对绿色产业、ESG投资的专业理解与评估能力，同时积极推进ESG相关制度修订工作，完善配套管理规范，为ESG投资实践提供制度保障，严禁准入在环境、社会和治理方面存在严重违法违规和重大风险的交易主体，坚守风险底线。

## 四、客户责任

截至2025年底公司累计为超过730万客户提供了保险保障，通过微信公众号为注册会员提供保险和健康服务。

### （一）科技赋能创新，数智驱动发展

公司通过组织保障、系统建设、AI创新持续推进科技赋能业务创新发展，有效提升运营效率。

2025年随着AI大模型技术的成熟发展，公司从0到1构建了AI中台，并通过此平台将大模型技术与业务场景深度融合，创新研发并上线了智能核保（“核武纪”）、智能理赔（“履行家”）、文本机器人、智能开放平台、产品智能开发工具项

目，聚焦理赔、核保、平台开放、产品开发四大核心场景，打造垂直于健康险领域的 AI 能力体系。在客户创新体验方面持续对系统使用体验进行迭代升级，完成 WE 易保迭代升级、官微 3.0、续保平台升级等项目顺利上线，大幅提升了客户粘性与服务满意度。

（二）将社会责任指标融入产品研发中，提供具有社会效益的产品和服务

近年来，随着居民体检普及率提升，甲状腺结节、高血压、糖尿病等亚健康与慢病群体规模持续扩大，传统健康险因严格的健康告知，将大量非标体人群拒之门外，形成“投保难、保障缺”的行业顽疾；与此同时，国家金融监督管理总局《关于推动绿色保险高质量发展的指导意见》明确提出，绿色保险要聚焦风险预防、普惠包容、可持续发展，鼓励保险机构创新产品，扩大保障覆盖面，服务民生保障与社会治理。在此背景下，复星联合健康保险推出医联有盟，以非标体友好、健康管理前置、保障灵活普惠为核心，填补市场空白。

复星联合医联有盟作为一款聚焦健康管理、兼顾非标体保障的创新保险产品，深度契合绿色保险倡导的风险前置预防、资源高效配置、民生普惠可持续核心内涵，打破了传统重疾险“重赔付、轻预防”的固有模式。产品以宽松健康告知为基础，覆盖甲状腺结节、高血压、糖尿病等常见健康异常人群，扩大

保障普惠覆盖面，助力社会医疗资源公平可及，正是绿色保险在健康领域守护民生、降低社会健康风险的生动实践。

依托健康管理系数与动态保额机制，医联有盟将日常体检、健康监测、疾病预防与保险赔付直接挂钩，引导投保人主动参与健康管理，从源头减少重疾发生概率，契合绿色保险“防患未然、减损增效”的核心逻辑。通过联动优质医疗资源提供绿通、康复、健康监测等全周期服务，既提升个体健康保障水平，又优化医疗资源使用效率，实现保险保障与健康治理的绿色协同发展。

同时，医联有盟灵活的保障责任设计、终身累计小额医疗金以及可附加长期医疗的模式，兼顾保障实用性与资源可持续性，以轻量化、普惠化的产品形态，降低群众就医经济负担，缓解社会医疗支出压力。这款产品将绿色保险的普惠性、预防性、可持续性融入健康保障全流程，在守护个体健康的同时，助力构建更高效、更公平、更具韧性的民生保障体系。2025年，公司医联有盟产品保费收入3,019万元。

### （三）科技赋能，促进保险运营全链路升级

以“功能补位、风险防控、服务提效”为核心目标，聚焦系统功能完善开展全年优化升级工作，通过针对性功能迭代，强化系统对业务的支撑能力。完善理赔功能，聚焦用户理赔全流程体验，拓展保交所星暖易赔快赔服务，优化调查流程；加

强系统风控能力，构建数据风控体系，积极引入一峰科技、暖哇、中银保信等第三方风控平台，构建以数据为核心的风控体系，加强系统风控能力；提高线上化服务能力，2025年先后上线了客户资料变更、身故受益人指定/变更、新增/减少附属被保险人、投保人变更四个官微保全项，全年服务客户14.16万次，大幅提升客户服务体验。

深耕用户体验升级，完成WE易保平台迭代升级，针对计划书制作、投保流程、AI辅助录入等关键功能模块开展专项优化，显著提升了用户满意度；税优中银保信项目的成功上线，完善了公司税优健康险产品的服务体系，更实现了税优政策与商业健康险的有效衔接，为消费者提供了更优质、更便捷的保障选择；官微3.0升级，从视觉交互、服务逻辑到智能辅助进行了全方位革新，致力于为用户提供更流畅、更便捷、更省心的数字服务体验；续保平台升级，聚焦续保流程中的用户操作痛点与效率瓶颈，从简化录入页面、改善交互体验、联动官微消息推送进行优化，显著提升续保转化率与用户体验。

## 五、员工责任

公司通过组织机制建设带动业务发展，以人才队伍建设为基石，补强核心组织能力；启动“星辰青年人才培养工程”培育年轻化、高素质梯队，深化校企联动构建人才供给生态；同步推行“活水计划”打破组织壁垒，激发员工潜能与组织战斗

力；升级短中长期绩效激励体系，实现人力资源效能最大化；传承创业精神打造“家文化”，强化员工归属感与凝聚力，为公司长远发展筑牢坚实根基。

公司坚持内部培养为主，外部引进为辅，以青年人才培养为核心，构建动态人才识别、规划、选拔、培养及评价机制，加强产品、健康、投资等核心能力领域的人才引进与孵化；同步加大重点高校应届生引进力度，补强关键岗位梯队，优化人才结构，实现“腰部强壮、腿部夯实”；通过内部轮岗实战与外部新鲜血液注入，加速队伍年轻化进程，激发组织活力，提供可持续的人才支撑。

## 六、公司治理

公司始终视完善法人治理结构为推动公司稳健发展与壮大的核心基石。公司坚持加强党的领导和完善公司治理有机统一，将党的领导融入公司治理的各个环节，积极发挥党组织的政治核心作用，建立了由党委会、股东大会、董事会、监事会和管理层各司其职的治理架构，整体治理规范，运营高效稳健。

公司严格按照《银行保险机构公司治理准则》等监管相关规定和《公司章程》要求，进一步发挥“三会一层”作用，不断提升董事、监事和高管履职能力，积极优化公司治理结构，进一步健全公司治理体系，不断提升公司治理有效性。

2025年9月22日，公司收到《广东金融监管局关于复星联

合健康保险股份有限公司变更注册资本的批复》(粤金复〔2025〕336号)完成第二轮增资,由上海复星医药(集团)股份有限公司、国际金融公司、亚洲开发银行各认购认购10,546.875万股,公司注册资本由6.9444亿元增至10.1085亿元,资本实力进一步增强。

## 七、社会责任

### (一) 最大限度地追求对全社会有利的长期目标

公司紧扣34号文健康险产品创新导向,一方面布局长护险、分红重疾险等创新型保障产品,另一方面探索健康险+寿险、账户式医疗等跨界组合模式,在合规框架下拓展产品的保障与资产配置价值。公司聚焦专病领域,通过强化与医院的深度合作,推动专病创新产品落地,精准覆盖特定疾病人群的保障缺口,打造差异化竞争优势,进一步深耕医疗场景下的细分市场。公司围绕“健康星未来”体系,针对慢病与老年两大核心客群打造精细化产品矩阵:为慢病客群推出管理式长期重疾险与次标体长期医疗险,为老年客群布局高价值消费医疗险与老年长护险,精准适配不同群体的保障与照护需求。公司通过深化客户研究与分析、革新组织架构,夯实产品研发的专业技术基础;同时开展行业与生态研究,把握市场趋势与竞争格局,为产品创新与战略决策提供前瞻性支撑。

公司立足广大消费者需求,开展各类医疗保险、疾病保险、

护理保险、失能收入损失保险、意外保险业务，全力为客户提供优质的全生命周期保险产品，建立贴心的全流程服务体系。

## （二）提升系统使用体验

公司持续提升用户系统使用体验，筑牢服务根基、优化服务品质、强化核心竞争力，实现“以用户为中心”的服务转型目标，将聚焦理念植入、需求洞察、流程优化、渠道协同、智能升级五大核心方向，通过多维度管理举措推动用户系统使用体验持续进阶。

## （三）设置实习项目，推动社会可持续发展

公司不仅致力于保障员工的各项权益，同时也关注年轻一代的成长与发展，积极提供实习机会，为有志于投身保险行业的青年提供实践平台，通过在实践中深入了解岗位职责，掌握专业技能，并为未来的职业生涯奠定坚实基础。同时公司也将青年人才培养与发展融入公司的人才战略，着力培养一支高度专业化，具有公司特色的精英团队，构建适应公司未来发展的人才梯队。

## （四）协同监管治理，践行企业担当

公司积极响应国家金融监督管理总局等多部门调研要求，调研覆盖资金运用、数字科技、反洗钱等多领域。通过管理层统筹部署、责任部门数据全量核对，确保资料完整准确，以严肃态度落实调研配合，主动对接监管并及时反馈进展。

针对监管及行业协会下发的政策征求意见稿，公司围绕资产负债管理、反欺诈等重点领域，通过专项研讨会组织专业人员深度研讨，专人汇总审核意见并严格按照要求反馈，切实履行主体责任，助力政策完善。

#### （五）积极参与公益活动

公司自成立以来，始终坚守初心、勇担使命，将履行社会责任摆在企业经营发展的重要位置，积极投身公益帮扶与民生保障事业，深度参与乡村医生健康帮扶专项工作。

在国家卫生健康委乡村振兴办（原扶贫办）统筹指导下，2017年12月，复星基金会联合中国人口福利基金会、中国光彩事业基金会等机构，共同发起“健康暖心—乡村医生健康扶贫”项目（现优化更名为“乡村医生项目”）。项目聚焦基层医疗一线，重点守护、赋能、激励扎根基层的乡村医生群体，以“五个一”帮扶举措为抓手，持续夯实基层医疗卫生服务能力，提升基础医疗服务可及性，有效防范因病致贫、因病复发致贫风险，全力服务脱贫攻坚、乡村振兴战略落地，助力推进健康中国2030建设，护航全民健康愿景实现。

自2018年起，公司持续为复星基金会划定的重点帮扶地区乡村医生赠送团体重疾、疾病身故保险，保额各10万元，其余乡村医生保障由复星基金会付费投保。2025年度合计参保乡村医生8,202人，其中40%人员3,275人由公司赠送团体重疾、疾

病身故保险，赠险保额合计 6.55 亿元。截至 2025 年 12 月末，公司在该项目累计赔付金额 180 万元，保障责任涵盖疾病身故、恶性肿瘤、心肌梗死等，切实为乡村医生筑牢风险防线。

与此同时，公司主动融入公益生态建设，积极参与乡村医生系列公益活动，2025 年参与“暖心村医”项目，面向基层乡村医务工作者开展关怀帮扶、权益保障与正向激励，切实关心关爱一线基层医护群体，以实际行动助力公益项目落地，传递企业温度，持续践行普惠公益与社会责任。

## 八、消费者权益保护信息

消费者权益保护工作是金融管理工作政治性和人民性最直接的体现。公司已建立由董事会统筹并承担最终责任，由消费者权益保护工作（事务）委员会组织开展各项工作，由总公司负责消费者权益保护工作的主管部门牵头，总、分联动的消费者权益保护工作体系，有效开展消费者权益保护的各项工作。2025 年，公司深入贯彻“以人民为中心”的发展思想，践行“以客户为中心”的服务理念，积极响应“大消保”格局建设，将消费者权益保护全面纳入公司经营发展战略和企业文化建设中，建立覆盖全流程、全环节、专业高效的消费者权益保护体系，不断夯实专业服务水平，防范化解金融风险，积极履行社会责任，切实维护消费者合法权益，全力提升金融消费者的获得感、幸福感、安全感。

公司董事会对消费者权益保护工作进行总体规划及指导，定期听取高级管理层对消费者权益保护工作的汇报，审议高级管理层提交的消费者权益保护重大议题，并对高级管理层履行消费者权益保护职责进行指导和监督。董事会下设消费者权益保护委员会，监事会认真履行职责，对董事会、高级管理层开展消费者权益保护工作履职情况进行监督。公司成立了由公司总裁为主任，分管消费者权益保护工作的高级管理人员、公司合规负责人为副主任的消费者权益保护工作（事务）委员会。2025年，公司消费者权益保护工作（事务）委员会全面组织落实消费者权益保护工作，组织公司各部门召开4场消费者权益保护专题会议，建立了完善的部门间横向协调和上下级纵向传导机制，保障消费者权益保护工作有序开展；审议新发、修订的消费者权益保护工作制度34项（现行共76项），确保公司消费者权益保护工作战略目标和政策得到有效执行。

公司修订了《消费者权益保护审查管理办法》（复星联合健康保险办发〔2025〕87号），强化消费者权益保护审查管理，并结合审查实践、产品和服务相关投诉、诉讼、舆情、满意度调查等情况，对消保审查要点不断更新和完善，审查要点更新已累计10次。针对矛盾争议高发问题，公司不断溯源整改，分析问题源头，制作消保审查典型案例，年度内共开展消保审查与溯源整改培训4场，全面提升消保审查专业能力。公司已在

产品和服务的设计开发、定价管理、协议制定等环节的 OA 审批流程中设置消费者权益保护审查环节，确保全覆盖、无遗漏，未经过消费者权益保护审查的产品、服务、协议、流程、规则、宣传材料等将无法出台实施，确保事前审查的强制性约束，筑牢消费者权益保护的第一道防线。2025 年，经消费者权益保护审查的产品条款、营销宣传材料、服务产品、业务规则及服务流程、销售页面等共计 750 份，覆盖了公司当年全部新增和发生重大改变的产品和服务。审查共提出消保意见 262 条，所提意见已被全部采纳，相关材料均已完成相应修改。

为规范保险产品销售行为，建立健全产品、销售及消费者三适当匹配机制，公司印发了《销售适当性管理办法（试行）》（复星联合健康保险办发〔2024〕163 号），明确各职能部门和分支机构在适当性管理中的职责，产品分类管理标准、销售能力资质分级管理、消费者风险承受能力评估管理并制定适当性匹配评估流程，明确保险产品或服务与消费者的匹配原则，确保将适当的保险产品推介给适当的消费者。同时，印发《产品分类管理办法（试行）》（复星联合健康保险办发〔2024〕36 号）、《创新运营中心销售人员管理办法（2025 版）》（复星联合健康保险办发〔2025〕59 号），根据产品类别，明确产品分类分级、金融消费者分类及评估、适当性匹配、销售人员及渠道管理，确保将合适的产品通过合适的渠道销售给合适的消

费者。为进一步加强适当性管理，提升合规能力，优化金融服务，有效管理风险、化解纠纷，根据《金融机构产品适当性管理办法》（国家金融监督管理总局令 2025 年第 7 号）要求，公司修订了《销售适当性管理办法》（复星联合健康保险办发〔2025〕184 号），更新了中介机构合作协议模板，切实保护金融消费者合法权益。

公司持续建立健全多层次金融消保宣传教育体系，充分发挥自身健康险公司优势和特色，深度结合不同人群需求和兴趣，制定年度消费者宣传教育计划，将金融消保宣传教育纳入常态化工作体系，提升消费者金融素养和风险防范意识，引导消费者合法合理、理性有序维护自身权益；尤其针对特定人群，开展多样性、差异性、实效性的教育活动，鼓励活动创新，评估活动效果。2025 年，公司积极参与监管部门组织的“3·15 消费者权益保护教育宣传活动”“集中教育宣传周”等各项活动，成立由公司高级管理人员为组长，各相关部门负责人、各机构负责人为成员的活动领导小组，全面组织、领导宣教活动高效开展，制定教育活动方案并按计划追踪督促各项具体工作的开展。公司各机构员工与营业网点均积极参与集中性教育宣传活动，机构员工参与率与网点覆盖率均为 100%。公司在“3·15 消费者权益保护教育宣传活动”“集中教育宣传周”期间，以官方微信公众号、短信及外部媒体为主阵地，线上线下协同推

进，重点面向特殊群体开展金融知识普及。活动期间联合新华社、大众商报、商业时报等主流媒体发布多篇消保宣传文章，有效扩大覆盖面与影响力。在宣传方式上积极创新，运用数字化手段增强互动体验：一是推出“贪吃蛇之消保知识大挑战”线上游戏，将贪吃蛇盲目逐利机制类比金融消费风险，寓教于乐，提升消费者风险意识；二是制作原创动画短视频，通过鲜活案例揭露“代理退保”“AI换脸变声”等非法金融活动危害，形象生动，深入人心。活动期间公司按照监管数据报送要求，在规定时间内报送相关材料，并确保材料真实、准确，整体宣传触及消费者人次和整体活动质效较2024年有了明显提高。

公司不断提升个人信息管理的规范化、科学化、安全化水平，明确消费者个人信息管理权责，规范个人信息管理流程，提高个人信息数据质量，加强个人信息安全管理，建立了具有可操作性的消费者个人信息保护专项制度。公司印发《客户信息管理办法》（复星联合健康保险办发〔2024〕155号），从消费者个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开、删除等各方面明确提出个人信息管理的要求，将个人信息安全管理纳入常态化工作，切实维护消费者个人信息安全。公司评价年度内已开展1次全司范围内个人信息专项排查工作，覆盖整个评价年度。个人信息保护专项自查已纳入经营机构消费者权益保护季度考核指标，督促各机构强化个人信息保护意识。

公司现行 13 项纠纷化解及投诉处理相关工作制度，明确了投诉处理工作要求、流程、部门职责、信息披露、考评、责任追究及溯源整改等内容，从制度层面为投诉处理工作质效提供了坚实保障。

在投诉处理信息化系统建设方面，为规范投诉处理流程、提升投诉处理效率，公司建立了独立的、覆盖全渠道全业务的投诉处理信息化系统，目前已经历 4 次更新。在投诉处理模块中，涵盖投诉处理过程中涉及的保单信息、附件信息、联系结果、处理审批记录等环节的内容，并嵌入系统流转、接收、处理、保存及导出处理表等功能，可实现投诉处理全流程管理。

在多渠道受理投诉方面，公司已构建并持续完善线上线相结合、覆盖业务全流程的多元化投诉与纠纷处理机制。该机制主要体现为：一方面，设立全国统一与各机构属地的“消费者权益保护专线”，并在官方微信公众号开通“消费者之声”专栏，消费者通过在线客服或直接发送“投诉”即可优先转接人工处理，确保渠道畅通、响应及时；另一方面，在各机构营业网点公示投诉渠道与流程，在保单及服务合同中载明投诉信息，并在业务办理中主动提示，保障消费者知情权。此外，公司每月开展“总经理服务接待日”活动，相关信息通过官网、官微公示，为消费者提供直接沟通的高效途径，从而形成从前端化解到高层介入的全链条消费者权益保护闭环。

在多元纠纷化解方面，公司高度重视并持续完善金融消费纠纷多元化解机制，遵循“应调尽调”原则，通过分级管理与资源保障体系，力求将矛盾化解在基层。公司建立了案件分级分类管理机制，针对不同类型案件明确差异化化解思路，优先推动基层处理；对于基层无法解决的复杂疑难案件，及时升级并由消保部门牵头组织独立、专业、权威的快处合议。若纠纷确属内部无法化解，则积极引导消费者通过行业协会、专业调解组织等第三方渠道解决，以防矛盾升级。所有达成调解的协议，公司均承诺及时全面履行，并可据此进行财务核销。此外，公司已在财务科目中预留专项资金，专项用于支持因业务纠纷产生的诉讼、仲裁、调解等相关法律费用，确保依据生效法律文书或协议即可高效支付，为纠纷化解提供坚实保障。2025年，公司消费者权益保护部门通过创新机制合议重大疑难案件77件，已协商达成一致意见52件，解决率达68%，有效实现了将矛盾纠纷化解在公司内部。公司共收到调解机构要求参与的调解数量为175件，其中达成调解协议数量为88件，实际执行调解协议数量为56件，应调率及调解执行率均达到100%，确保“应调尽调”职责落实到位。

公司将深度理解监管重点，积极响应监管机构号召，充分认识消费者权益保护与机构高质量发展的共生逻辑，不断提升金融消保工作的内生动力。在合规经营的基础上充分履行消费

者权益保护主体责任，强化服务效能，从体制层面推动全公司自上而下强化消费者权益保护，全方位提升消费者权益保护能力。

复星联合健康保险股份有限公司

2026 年 4 月