

交银人寿保险有限公司消费者权益保护工 作重大信息披露公告

1. 公司董事会下设立了消费者权益保护委员会（简称“消保委员会”），于2020年3月10日召开的交银康联人寿第三届董事会第三十六次会议通过了《交银康联人寿保险有限公司消费者权益保护委员会职责和议事规则》。
2. 2020年5月，公司印发了《交银康联人寿保险有限公司消费者权益保护政策》，并明确成立了以营运分管总为组长，各部门负责人为组员的消费者权益保护工作事务委员会（简称“消保事务委员会”）。同时，围绕“以消费者为中心”的服务理念，制定了《交银康联人寿消费者权益保护管理办法》，明确消费者权益保护是公司治理、企业文化和经营发展战略的重要内容。
3. 2020年7月16日，交银康联人寿保险有限公司第三届董事会第四十二次会议审议批准了《交银康联人寿保险有限公司消费者权益保护工作目标、战略》、《交银康联人寿保险有限公司2020年消费者权益保护工作计划》。为落实上述文件要求，公司陆续出台了消保审查办法、金融知识普及管理办法、消保工作会议及报告管理制度、消费者权益保护突发事件应急预、消费者权益保护考评管理办法、客户意见管理办法等制度，将消费者权益保护融入公司经营发展全流程，贯

彻至售前、售中、售后各环节。

4. 公司在疫情期间第一时间成立以董事长为组长的疫情领导小组以及理赔等6个工作小组，并启动应急预案，狠抓疫情防控并确保服务顺畅，出台了《关于加强疫情期间消费者权益保护工作的通知》，规范营销行为、严禁炒作/不实宣传，推出一系列举措如扩展保险责任、免费向湖北医护赠送专属保障、延长缴费宽限期、开展免息复效、优化丰富线上免接触服务等确保客户权益。

5. 公司长期以来关注消费者金融知识宣教工作，积极响应监管关于3·15消费者权益保护周、7.8公众保险宣传日、金融知识普及月等活动。持续开展了多种形式的宣传，不断围绕“以消费者为中心”的服务理念，带动中间人群，尤其关注老年人权益保护，开展了针对性的金融教育，提升老年消费者金融素养等。另，公司还自行开展了日常的金融知识宣教活动，2020年4月建立了以公司官微为载体的“消保之声”电子专栏，持续向公司内部员工及消费者普及消保理念和金融知识，至今已推送了14期。

6. 公司高度重视老年消费者权益保护，结合监管要求下发了《交银人寿解决老年人使用智能技术困难工作的实施方案》，重点围绕保留和改进传统金融服务方式、提升网络消费便利化水平、推进互联网应用适老化改造、加强教育宣传和培训、保障信息安全等五方面，通过保留和改进人工服务、优化客

服热线、完善柜面服务如配置爱心座椅、老花镜等设施、开发 app 关怀模式、积极丰富适老产品和服务等措施，不断提升老年人享受智能化服务水平。