

小康人寿保险有限责任公司 2021 年度 消费者权益保护工作重大信息披露

2022 年 1 月 19 日

2021 年，小康人寿保险有限责任公司（以下简称“本公司”）始终坚持“以消费者为中心”，以客户利益为导向，全面践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业核心价值理念，高度重视消费者权益保护工作，并将消费者权益保护纳入公司治理各环节，切实保护消费者合法权益，践行“小康所在，心之所安”的社会承诺。

一、消费者权益保护重大信息

（一）重点事项。

1. 股东变更及公司更名。

经中国银保监会审核批准，并经北京市市场监督管理局核准，本公司发生股东变更，同时正式更名为“小康人寿保险有限责任公司”，并于 2021 年 7 月 21 日起正式启用新名称。

具体内容详见公司官网信息披露专栏重大事项公告：

<https://www.livit-life.com/1/39/detail-0-13-1447493442811854848.html>

2. 服务地址变更。

由于职场搬迁，总分公司的服务地址有所变更，变更后的服务地址如下：

总公司地址：北京市朝阳区东三环中路 5 号楼实际楼层第 49 层（电梯楼层 60 层）01、02、06 号单元。

北京分公司地址：北京市朝阳区东三环中路 5 号楼实际楼层第 49 层（电梯楼层 60 层）05 号单元。

（二）重要政策。

本公司积极承担消费者权益保护主体责任，加强保险消费者权益保护工作体制机制建设，并经公司董事会审议批准了董事会风险管理和消费者权益保护委员会议事规则、信息披露管理规定、公司消费者权益保护政策、工作目标与战略以及 2021 年度工作计划等，进一步明确了董事会、消保委员会、监事会、高级管理层、消保职能部门的工作职责，对消费者权益保护审查、产品和服务管理、投诉管理和应急响应、信息安全、金融保险知识教育宣传、信息披露和报告、内部考核等工作提出了明确要求，强化了消费者权益保护决策执行与监督机制，将消费者权益保护工作覆盖至售前、售中、售后全流程。

（三）重大举措。

本着“尊重生命、生命至上”的原则，本公司推出了“重疾先赔”服务，为符合特定条件的重疾确诊客户开通绿色理赔通道，第一时间协助客户收集材料，让客户在治疗期间即可获得理赔，安心治疗，协助客户解决高额的医疗费用难题。

（四）重大活动。

2021 年，本公司先后组织开展了“3·15”消费者权益保护周、“7·8 全国保险公众宣传日”、“9 月金融知识普

及月”等系列活动，面向广大消费者特别是老年群体，结合公司特色集中开展了线上与线下相融合的系列金融知识宣传教育普及活动。

二、消费投诉情况

本公司高度重视消费者权益保护工作，坚持依法合规、便捷高效、标本兼治、多元化解、利益回避、信息保密和属地处理为原则，积极化解消费者投诉纠纷；同时，在公司官网、官微、400 客服热线开通了投诉渠道，在分支机构客服柜面及正式保险合同展示了投诉途径，广泛公布了接受消费者投诉的官方网址、电子邮箱、客服电话、通讯地址以及投诉处理流程和时效等相关信息。

截止 2021 年 12 月 31 日，全年未发生一例监管有效投诉案件，未发生一起群诉群访案件，公司客户整体满意度较高。