

关于更新 2020 年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 年年度信息披露报告，因部分数据调整，在此特作更新。

投诉处理情况(更新前)

2020 年度，本公司共受理 40 件保险消费者有效投诉案件。按业务归属统计，个险渠道 26 件，电销渠道 10 件，银代渠道 3 件，网销渠道 1 件；按投诉内容统计，退保纠纷 26 件，销售误导 3 件，理赔纠纷 7 件，续保纠纷 3 件，其他纠纷 1 件；按发生地区统计，福建 25 件，厦门 8 件，浙江 7 件。本公司秉持以“客户为中心”的理念，不断完善投诉处理工作制度与流程，加强投诉处理人员和业务人员培训，强化投诉数据的分析应用。

投诉处理情况(更新后)

2020 年度，本公司共受理 60 件保险消费者有效投诉案件。按业务归属统计，个险渠道 38 件，电销渠道 18 件，银代渠道 3 件，网销渠道 1 件；按投诉内容统计，退保纠纷 31 件，销售误导 11 件，理赔纠纷 10 件，续保纠纷 4 件，其他纠纷 4 件；按发生地区统计，福建 31 件，厦门 20 件，浙江 9 件。本公司秉持以“客户为中心”的理念，不断完善投诉处理工作制度与流程，加强投诉处理人员和业务人员培训，强化投诉数据的分析应用。

君龙人寿保险有限公司
2021 年 10 月