附件2：

消费者权益保护条款

甲方：宁乡市民政局

乙方：中国人寿保险股份有限公司长沙市分公司

1.甲方有权对乙方消费者权益保护相关工作进行监督评价，乙方应积极进行配合。若发现乙方存在侵害消费者权益行为，甲方有权督促乙方进行整改。乙方拒不整改或不积极整改的，甲方可单方面解除合作协议，并将乙方机构列入甲方合作机构黑名单。对此造成的不利后果，由乙方承担。

2.乙方应做好产品和服务信息的披露及告知，保证向甲方客户对合作业务进行完整、如实介绍，确保甲方客户已充分了解合作内容，不得存在夸大业务功能、收取额外费用等侵犯消费者权益和违反监管部门相关规定的情况。因乙方及其业务人员的违规行为，给甲方及其客户造成的损失，由乙方承担。

3.因合作业务发生消费纠纷的，乙方应积极配合甲方妥善处理，对投诉事项进行核实。若发现乙方存在本合同项下违约行为，甲方可向乙方进行追责；因乙方额外向甲方客户提供的本合同之外的增值服务发生消费纠纷的，由乙方单方进行处理。

4.根据银保监会相关监管要求，在开展业务前，乙方需向甲方提供其在消费者权益保护相关举措或相关制度等。

5.甲乙双方应有效保护消费者个人信息，在消费者授权同意的基础上共同处理消费者个人信息，确保不发生数据滥用或泄露。

6.为有效预防和及时准确地处置涉及合作业务的突发事件，乙方应建立相关应急预案，做好应对突发事件的处置，确保服务的连续性。事件发生后，乙方应及时将合作业务相关的影响情况向甲方报告。

7.乙方应确保相关合作行为符合法律、监管法规、行业规则等要求，做好风险管理。