

泰康人寿保险有限责任公司信息披露

一、保险公司简介

泰康人寿保险有限责任公司(简称泰康人寿)是泰康保险集团股份有限公司(简称泰康保险集团)的子公司。泰康保险集团前身为泰康人寿保险股份有限公司,成立于1996年,总部位于北京。泰康人寿注册资本30亿元,目前,泰康人寿在全国设有36家分公司,覆盖中国大陆所有省级行政单位,累计服务个人客户2亿人,累计赔付件数680.5万件,累计赔付467.5亿元。

泰康人寿始终坚持"专业化、市场化、规范化"的企业价值观,坚持特稳健经营、开拓创新的经营理念,坚持深耕寿险产业链,充分发挥保险补偿、资金融通和社会管理功能,实现客户、员工、股东和社会的共赢发展,致力于成为新时代大民生工程核心骨干企业,致力于为日益成长的工薪白领人群提供专业化、高品质的人寿保险服务。不忘初心、创新永续、商业向善,"月用市场经济的方式方法,全心全意为人民服务"。

二、合作起止时间

2024.1.1-2025.12.31

三、合作范围

根据合作双方签订的《保险兼业代理产品合同》中规定的相关产·品

展开业务合作。

四、公司偿付能力相关信息披露

(一) 综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率

我司综合偿付能力充足率和核心偿付能力充足率每季度更新,详情请前往我司官方网站 (<https://www.taikanglife.com/>) 查询,查询路径

(https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/payinfonew/list_418-1.html)

项目 \ 时间	2022 年 四季度	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度
综合偿付能力充足率	211.47%	203.79%	204.83%	211.83%
核心偿付能力充足率	105.74%	102.12%	103.29%	106.25%

(二) 风险综合评级 (分类监管)

我司风险综合评级 (分类监管) 结果每个季度在我司官网同步更新,详情请前往我司官方网站 (<https://www.taikanglife.com/>) 查询,查询路径

(https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/payinfonew/list_418-1.html)

时间	2022 年	2022 年	2023 年	2023 年
项目	三季度	四季度	一季度	二季度
风险综合评级	BBB	BBB	BB	BB

五、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

1) 投资收益率官网查询路径

https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/payinfonew/list_418-1.html

2) 分红实现率官网查询路径

<https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/dividendRealization/dividendRealization.html>

3) 账户结算利率官网查询路径

https://www.taikanglife.com/service/searchservice/productprice/greatProduct/list_375-1.html

六、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

【互联网保险产品信息】

https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/internetinfonew/protermsnew/list_423-1.html

【电子保单查询途径】

途径 1: 在保单承保后 24 小时内, 我司通过邮件的方式将电子保单发送至客户投保时留存的电子邮箱中。

途径 2: 扫描下方二维码关注并绑定泰康人寿官方微信, 点击"服务"进入"微信服务大厅", 点击"保单服务"后选择需要查看的保单, 在"保单详情"页面右上角的"微保单"查询电子保单。

【电子保单验真途径】

扫描下方二维码关注并绑定泰康人寿官方微信, 点击"服务"进入"微信服务大厅", 点击"保单验证"进入"电子保单验证"界面, 后按流程提示上传电子保单 PDF 文档(不支持纸质保单扫描成电子文档)进行验证。

七、省级分支机构和落地服务机构的名称、办公地址、电话号码等

请前往我司官网查询, 查询路径如下:

<https://www.taikanglife.com/publicinfonew/basicnew/suborgnew/suborgnew.html>

八、针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

(一) 网络安全规划落实情况

泰康人寿以 ISO 27001 信息安全管理体系、GB/T 22080

网络安全等级保护体系为基础，建设了以风险为导向的泰康信息安全管理体。体系从组织环境、方针、规划、支持、运行、绩效评价、改进等方面进行设计，形成了以信息安全总纲、各领域信息安全管理办法、规定、细则、指南及相应的支撑文档组成的制度体系，共发布相关管理制度 44 项，覆盖了安全方针类、访问控制类、人员安全类、资产安全类、运行与维护安全类、应用获取安全类、事件及应急管理类、风控合规审计类、云安全类。

经过多年建设，泰康人寿以 ISO27001 信息安全管理体。系标准为依托，GB/T22080 网络安全等级保护体系为指引，结合国家法律法规、监管要求、技术发展和实际需要不断建立健全信息安全管理体。系建设，并先后通过 CMMI3（开发体。系）、TMMI3 级（测试体。系）、ISO20000（运维体。系）、ISO27001（信息安全管理体。系）、ISO27701（隐私信息管。理体。系）、CSA-Star 云安全体。系、Uptime M&O（数据中心运维体。系）、研发运营一体化（DevOps）3 级能力成熟度评估等国际标准认证。目前公司重要信息系统均完成等保定级备案工作（已备案三级系统 4 个，二级系统 3 个），并每年接受国际标准认证组织和第三方评估机构的现场检查，确保持续符合相关标准要求。

（二）落实网络安全实施监测

每月开展互联网侧暴露面核查，及时发现暴露在互联网上的主机/web 漏洞、高危端口、无效业务页面、影子资产等，通过监控威胁情报 7*24 小时感知失陷资产等情况，发现问

题及时处置。目前已形成互联网出口由流量清洗、IPS、WAF的阻断监控手段，在内外网连接处部署天眼和全流量高级威胁检测系统，在内网重要服务器及终端部署 HIDS 和杀毒软件，形成完整的纵深防御监控流程，对发现的高危告警信息及重要系统告警信息进行分析研判，针对风险较高的事件，及时通报相关的业务方并进行核实处置。记录完整的通报表格，包括告警事件名称、告警时间、通报时间、处理时间、反馈时间等重要信息。

（三）网络安全通讯

泰康人寿为确保与银行机构之间的通讯安全，通常采用专线方式对接，而且为配合银行机构实现国密改造，已采购了使用国密算法加密的密钥证书，具备在较短时间内开发上线的能力，目前已与多家国有大行实习系统对接，经过多年的实践，能够确保用户信息安全和投保交易安全。

九、理赔、保全、投诉等客户服务

（一）理赔流程

【报案、申请和查询途径】

1. 下载泰生活 APP 自助服务



2. 关注"泰康人寿"官方微信公众号自助服务



3、24 小时客服电话自助服务:

全国统一客户热线电话 95522

4、新生活广场服务

具体地址可登录官网通过"客户服务一查询服务一新生活广场场地址"进行查询。若客户所在的地区无我司分支机构,可能会有存服务不到位的情况,客户可通过拨打 95522 客服电话、"泰康人寿"官微、泰生活 APP 或到我司就近机构柜面进行理赔服务。

【重要的理赔服务】

1、理赔报案

早报案,早结案。当保险事故发生后,请您于 3 日内进行理赔报案。报案成功后,请您根据提示及时收集和妥善保管所需理赔资料。您可以通过拨打 95522、泰生活 APP 和"泰康人寿"官微进行报案。

2、理赔申请

为了充分保证您的权益,提高理赔时效,请及时收集和妥善保存好理赔申请所需证明文件和资料。

3、进度查询

您可以线上查询您的理赔进度。泰生活 APP: 全部服务-理赔服务-我的理赔; "泰康人寿"官微: 保险-微信服务大厅-理赔服务-我的理赔。

4、处理依据和结论

您可通过泰生活 APP 和"泰康人寿"官微的"我的理赔"查看《理赔决定通知书》。

5、投诉反馈

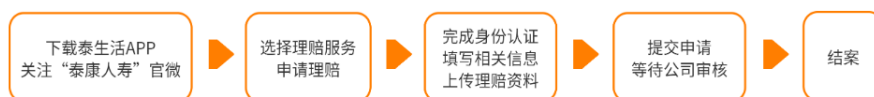
登录官网通过"客户服务-投诉反馈"查询反馈渠道、投诉所需材料和处理流程。

【理赔流程】



1、线上申请流程

泰生活APP: 全部服务-理赔服务; "泰康人寿"官微: 保险-微信服务大厅-理赔服务。



2、线下申请流程



(二) 保全服务

【保单服务申请途径】

1、下载泰生活 APP 自助服务



2、24 小时客服电话自助服务

全国统一客服热线 95522

3、泰康人寿官网客户服务

官网地址:<https://service.taikanglife.com/>

4、新生活广场服务

具体地址可登录官网通过"客户服务—查询服务—新生活广场地址"进行查询。若客户所在的地区无我司分支机构,可能会存在服务不到位的情况,客户可通过拨打 95522 客服电话、"泰康人寿"官微、泰生活 APP 或到我司就近机构柜面进行保全服务。

注:泰生活 APP 可提供线上自助服务。包括变更类、收费类及退费类业务。其中减额、取消险种等泰生活 APP 暂不支持的业务可通过新生活广场办理。我们将持续推进全流程线上服务。

【重要的保单服务】

1、客户联系方式变更

当您的电话、地址等联系方式发生变更时,为保障您的权益,请您及时通知我们支持的申请途径进行变更。

2、保单贷款

根据保险条款规定,在保险合同有效期内,投保人可以不超
过申请贷款时保险合同现金价值(扣除各项欠款及利息后的
余额)一定比例向我司申请贷款。保单是否可以进行贷款
及贷款比例以条款约定为准。

3、保单合同失效和合同效力恢复

如果您在合同约定的时间内忘记缴纳保险费,保单会自
动中止,自中止之日起两年内,如果您想重新获得这张保
单的保障,您可以随时提出申请,经我司审核同意后可为
您恢复合同效力。

4、红利领取

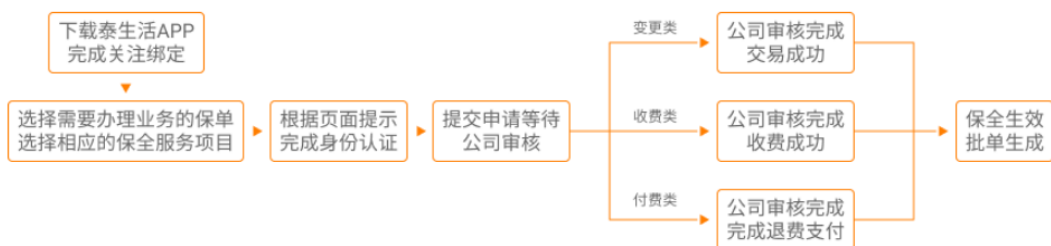
对分红保险合同,投保人可申请领取保单已分配未领
取的红利。

5、解除合同

如果被保险人未发生保险事故,您可以在犹豫期后申
请解除保险合同,需提供包括但不限于投保人身份证原
件及银行卡等相关资料,如果为代办,需提供代办人
身份信息及委托授权书等资料。

如果您申请解除合同时,该保单有未领款项(如:未
领生存保险金等),则需先办理领取后再申请操作退
保。如存在保单贷款、保险费自动垫交等的保单欠
费,将在退保金中扣除欠费及利息后支付余额。

【保单服务线上申请流程】



【保单服务柜面申请流程】



【服务时效】

通过在线及柜面申请的项目(如联系方式变更、保单贷款、合同解除等),一般在接受资料之后 3-5 个工作日内办理完毕;如果投连交易类(投连账户转换、投连部分领取、投连追加投资、投连退保、投连撤单)因涉及投连计价,预计 7 个工作日办理完毕。对于互联网人身保险业务在线申请退保,一般在 1 个工作日完成。若申请存在超期或有任何疑问,可拨打我司全国统一 24 小时客户服务电话 95522 进行咨询。

(三) 投诉方式

【保险公司受理渠道】

1. 95522 服务热线(推荐)、泰生活 APP(推荐)、泰康人寿官网/官微
2. 电子邮箱: tousufuwu@taikanglife.com
3. 新生活广场: 见"客户服务一查询服务一新生活广场地

址.

【需要客户提供的材料】

1. 投诉人的基本情况:

- 自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式;
- 法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码, 法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式, 法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书等;

2. 被投诉人的基本情况:

- 被投诉保险机构名称;
- 被投诉保险业从业人员的相关情况以及其所属机构的名称;

3. 投诉请求、主要事实和相关依据;

4. 投诉人提交书面材料的, 应当由投诉人签字或者盖章;

提示: 若提出消费投诉存在不便, 可提供经投诉人亲笔签名或者盖盖章的授权委托书原件, 受托人身份证明和有效联系方式等

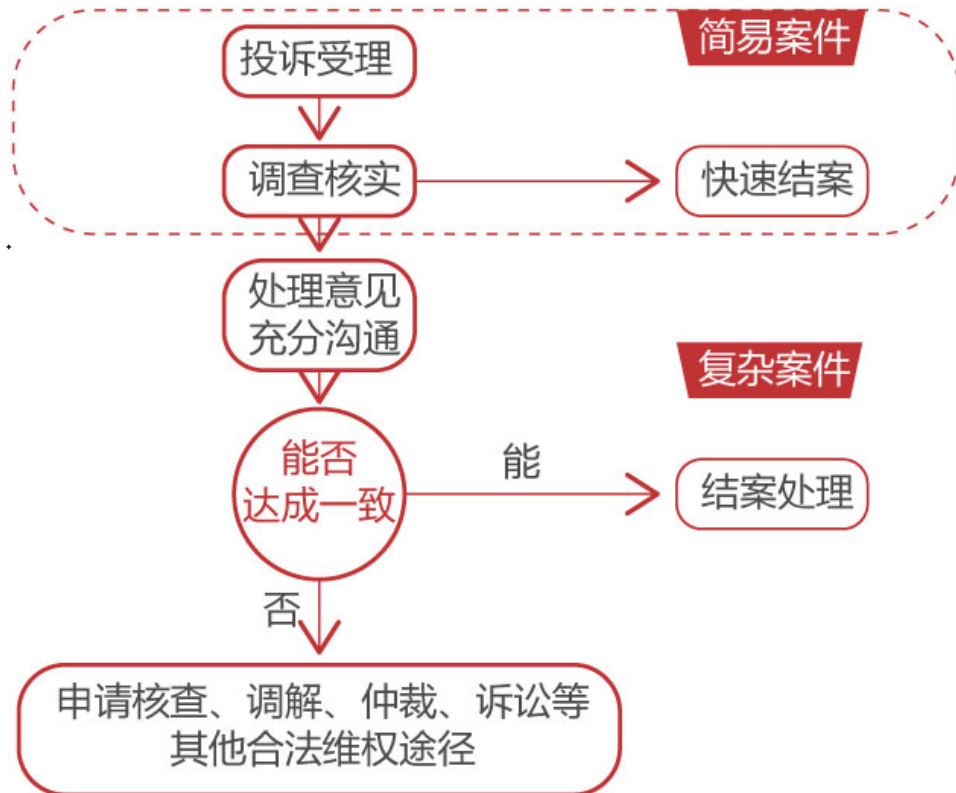
【保险公司处理流程】

1. 投诉受理

为充分维护消费者合法权益, 收到投诉后我司将指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实投诉内容, 及时与投诉人沟通, 积极主动通过协商方式解决您的问题。(若经核实发现投诉并非由投诉人或者其法定代理人、受托人提出,

我司将不予受理)

2. 处理流程



3. 处理期限

- 简易投诉: 我司自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人;
- 复杂投诉: 我司自收到消费投诉之日起 30 日内作出处理决定; 情况特别复杂或有其他特殊原因的, 将视实际情况再延长, 延长期限将不超过 30 日。

(投诉处理需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的, 相关期间不计入消费投诉处理期限)

【客户的权利】

1. 处理结论将通过电话、短信、电子邮件或书面形式等

途径告知,同步说明投诉内容核实情况、作出决定的依据与理由。

2.若投诉人对投诉处理结果有异议,可以采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等其他合法途径维权。

3.若投诉人对分支机构处理结果有异议,可以自收到处理决定之日起30日内向该分支机构的上级机构书面申请核查,上级机构自收到核查申请之日起30日内将作出核查最终决定并与客户告知。

温馨提示:为了确保您的资金安全,泰康人寿提醒您提高警惕、加强安全意识、任何情况下勿将账号、密码等个人信息泄露给陌生人,若接到类似短信、电话,请立即拨打全国统一客户服务热线95522进行核实确认。

泰康人寿保险有限责任公司广东

东莞中心支公司

2024年01月10日