

阳光人寿保险股份有限公司信息披露

一、保险公司简介

阳光保险于 2005 年 7 月成立，成立 5 年便跻身中国 500 强企业、中国服务业 100 强企业，已连续 12 年入选中国企业 500 强，连续 11 年被评为中国 500 最具价值品牌，成为中国金融业的新锐力量。历经多年发展，目前已拥有财产保险、人寿保险、信用保证保险、资产管理、医疗健康等多家专业子公司。2022 年 12 月 9 日，阳光保险在香港联交所挂牌上市。

二、合作起止时间

2018 年 6 月 1 日至长期

三、合作范围

人寿保险、健康保险和意外伤害保险

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(www.sinosig.com)查询，查询路径（公开信息披露-阳光人寿保险-基本信息-公司概况-公司偿付能力及风险综合评级）

时间	2022 年	2023 年	2023 年	2023 年
----	--------	--------	--------	--------

项目	四季度	一季度	二季度	三季度
综合偿付能力充足率	156.20%	165.47%	170.17%	178.48%
核心偿付能力充足率	107.73%	120.25%	122.56%	127.20%

(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 (www.sinosig.com) 查询, 查询路径 (公开信息披露-阳光人寿保险-基本信息-公司概况-公司偿付能力及风险综合评级)

项目	2022 年 三季度	2022 年 四季度	2023 年 一季度	2023 年 二季度
风险综合评级	AA	AA	AAA	AA

五、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

我司投资收益率公布渠道: 官方网站 www.sinosig.com, 查询路径 (公开信息披露-阳光人寿保险-专项信息-偿付能力)。

截至 2023 年 9 月 30 日, 本年度累计投资收益率 2.57%, 本年度累计综合投资收益率 3.60%, 近三年平均投资收益率 5.12%, 近三年平均综合投资收益率 4.62%。

我司分红实现率、账户结算利率公布渠道：官方网站 www.sinosig.com，查询路径（公开信息披露-阳光人寿保险-专项信息-偿付能力）。

六、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

http://www.iachina.cn/art/2017/6/29/art_71_45682.html

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

<https://www.sinosig.com/v/gridChek?from=sx>，详情请见附件一。

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

为保障客户信息，我司总分公司已制定一系列管理办法，从客户信息收集、储蓄、使用、加工、传输、提供、公开、删除等方面为消费者个人信息保护提供制度保障。

1，我司《客户金融信息安全管理规范》明确客户信息收集应遵循合法、正当、必要原则，最小化要求。如我司投保时仅收集投保合同所必须的身份、健康、财务信息。

2，我司《客户信息安全管理规范》明确在收集客户信息时，应获得客户授权同意。如我司通过营销全能宝系统投保时，系统已设置客户“单独同意”页面。个人撤回其同意的，银行保险机构是否提供便捷的撤回同意的方式；通

过自动化决策方式向个人进行信息推送、商业营销，是否同时提供不针对其个人特征的选项，或者向个人提供便捷的拒绝方式。撤回授权在我司作为一项保全业务，由投保人自行通过原电话致电 95510 即可完成撤销授权，便捷高效。我司通过自动化策略向个人进行信息推送、商业营销时，短信中同时向客户提供便捷的拒绝方式，如在我司 95510 在向客户发送生日祝福短信时，短信内容已附上拒绝接受方式。

3，我司《客户金融信息安全管理规范》中符合要求的客户主体要求删除其授权信息的，应予以删除。另撤回授权在我司作为一项保全业务，由投保人自行通过原电话致电 95510，由 95510 坐席线上完成处理，即可完成撤销授权，便捷高效。

4，我司总公司对信息系统安全情况、员工电脑的黑名单软件（含盗版软件）安装情况进行监控，从技术端口避免因使用第三方软件导致客户信息泄露。

我司业务系统在查询客户敏感信息时，会自动弹出授权二维码。账户所有人使用其授权手机号码识别成功后方可查询；同时，总部后台对客户敏感信息授权情况进行实时监控，单日查询达到一定量时，会触发高频查询通报邮件，向数据查询单位所在机构消保部门进行高频预警；在机构实际工作中需要批量提取敏感信息的，严格按照公司流程通过 OA 进行审批，明确使用责任人，使用原因，使用期限等。通过以上方式，在业务使用端防止客户信息泄露。

5, 公司围绕“是否公开收集使用个人信息的规则”、“是否明示收集使用个人信息的目的、方式和范围”、“是否征得用户同意后才收集使用个人信息”、“是否遵循必要原则, 仅收集与其提供的服务相关的个人信息”、“是否经用户同意后才向他人提供个人信息”、“是否提供删除或更正个人信息功能, 或公布投诉、举报方式等信息”、“H5 页面、互联网应用、SDK 违规处理用户个人信息场景”以及“系统安全保障举措”方面, 对公司所属的互联网系统开展了客户信息合规性自查, 同时, 引入外部第三方安全测试公司, 对公司的互联网系统和重点业务系统开展了渗透测试、风险评估以及用户隐私协议的安全评估, 从安全管理制度、系统安全、用户信息授权等方面对公司的系统安全、信息安全进行全面排查, 并落实整改措施, 降低合规和信息安全泄露风险。此外, 我司管理办法已明确各部门对本机构/部门的客户信息安全负责, 分公司将不定期在全省开展排查, 并将此其作为机构审计结果纳入管理。

九、理赔、保全、投诉等客户服务

(一) 理赔条件和流程

对于发生了保险合同条款中保险责任约定的保险事故(保险责任详见保险条款), 客户可按以下流程申请理赔。

1、报案

客户出险后, 可拨打 24 小时客户服务专线 95510 进行报案或到公司客服中心及时报案。会有工作人员提示您应备

理赔资料，协助办理理赔。也可以通过“我家阳光”APP自助报案。

2、理赔申请

客户可以通过“我家阳光”APP自助申请理赔，或至当地阳光人寿客服中心提交相关理赔申请材料。

3、审核

保险公司在受理您的理赔资料后，会及时进行理赔调查及审核。

4、保险金给付

保险公司对案件进行审核后决定赔付的，将通过短信等形式通知您理赔结论和理赔金额，并通过转账方式支付保险金。

（二）保单信息变更流程

您可拨打阳光保险全国统一客户服务和维权电话 95510 申请保全办理：投保人资料变更：按要求提供相关资料，审核通过后完成办理。特别说明：

您可以线上办理投保、保全、理赔等服务项目，加保、减保等部分服务项目需要线下办理。阳光人寿保险股份有限公司除西藏、青海、港澳台地区外，全国各大省级行政区均有分支机构，具体分布请查询 https://m.sinosig.com/ec_mobile/HospitalOrganization/html/branchCity.html

对于因部分地区无分支机构而出现的服务不到位的问题，您可以拨打全国统一客服专线 95510，咨询客服人员，确认服务方式。

（三）投诉流程

如果您双对保险公司的产品或服务有任何意见或建议，您可以：

向阳光保险官网“在线客服”、阳光保险微信公众号、阳光人寿微信公众号，反馈您的意见；

拨打阳光保险全国统一客户服务和维权电话 95510；

通过“我家阳光” app 客服，反馈您的意见；

保险公司会在接到反馈后尽快帮您处理问题。

阳光人寿保险股份有限公司东莞中心支公司

2024 年 1 月 3 日