

## 阳光人寿保险股份有限公司互联网保险业务信息披露

一、合作保险公司名称：阳光人寿保险股份有限公司

二、合作信息披露：

(1) 合作起止时间：2019 年 7 月起，无限期。

(2) 合作范围：保险产品代理销售

三、公开信息披露网址：<https://www.sinosig.com/>

四、一年来综合偿付能力充足率：

<https://wecare.sinosig.com/common/customerservice/html/5628.html>

五、风险综合评级：

<https://wecare.sinosig.com/common/customerservice/html/5628.html>

六、消费者权益保护监管评价：

<https://wecare.sinosig.com/common/customerservice/html/5628.html>

七、服务信息披露

(1) 全国统一客户服务和维权电话：95510

(2) 在线服务访问方式：

①阳光保险官方网站[www.sinosig.com](http://www.sinosig.com)；

②阳光人寿唯一官方客户 APP “我家阳光” APP、“我家阳光”微信小程序；

③阳光人寿官微

(3) 电子保单查询验证方式：

①登录阳光保险官方网站[www.sinosig.com](http://www.sinosig.com)-客户服务-保单服务-电子保单验真进行查询，电子保单验真网址：

[https://epolicy.ygibao.com/digitalBill\\_Page/pc/authenticity?](https://epolicy.ygibao.com/digitalBill_Page/pc/authenticity?)

②下载登录阳光人寿“我家阳光”APP 点击“查保单”进行查询，或进入“我家阳光”微信小程序点击“我的保单”进行查询；

③进入“阳光人寿”官微点击“服务大厅”-“我的保单”进行保单查询；

#### (4) 理赔处理机制和 workflow:

①报案：当被保险人发生保险事故后，为保障客户权益，请及时报案通知保险公司。

客户出险后，可拨打全国统一客户服务和维权电话 95510 进行报案，也可以亲自或委托亲友、保单销售人员、保单服务人员等到公司客服中心及时报案，后续会有工作人员提示应备理赔资料，并协助办理理赔。也可以通过“我家阳光”APP-办业务-理赔服务进行自助报案，或通过“我家阳光”微信小程序-理赔服务进行自助报案。

②理赔申请：若确认理赔资料齐全，可直接进行理赔申请。

客户可以通过“我家阳光”APP-办业务-理赔服务自助办理理赔资料上传和理赔申请，或通过“我家阳光”微信小程序-理赔服务进行理赔资料上传。也可以亲自或委托亲友、保单销售人员、保单服务人员等到公司客服中心提交相关理赔申请材料。

③理赔审核：保险公司在受理理赔资料后，会及时进行理赔调查及审核。

提交理赔申请时，若相关理赔证明及资料不齐全，保险公司将一次性通知申请人进行补充或完善；保险公司在收到保险金给付申请书及齐全的有关证明和资料后，将在 5 个工作日内作出核定；情形复杂

的，将在 30 日内作出核定。

#### ④理赔结案通知：

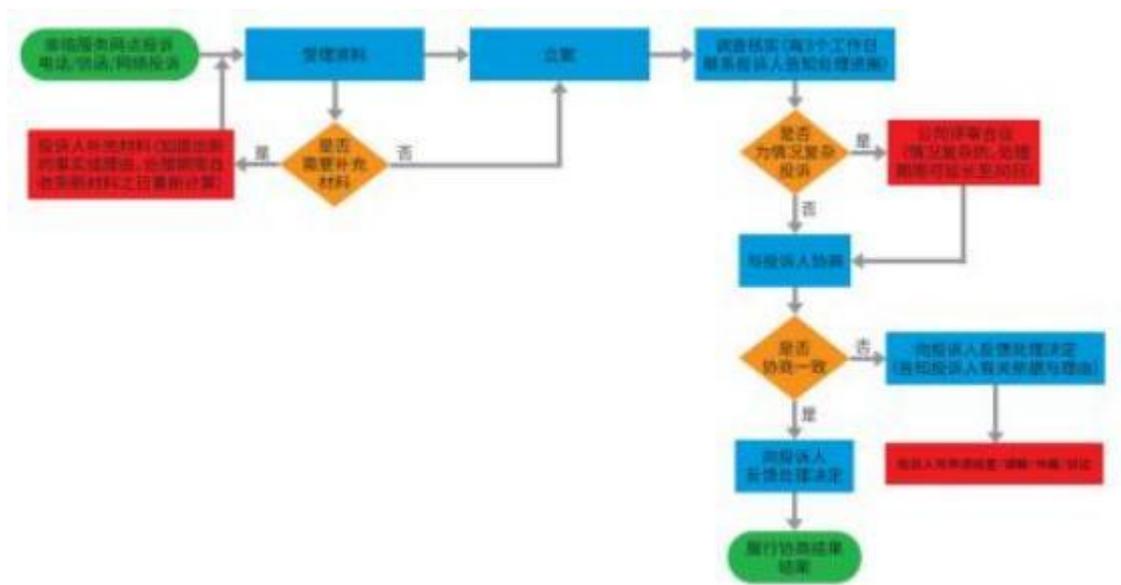
保险公司对案件进行审核后，将以短信等形式通知理赔结论，决定赔付的将通过转账方式支付保险金。

#### (5) 投诉处理机制和工作流程：

##### ①投诉渠道：

- I 拨打全国统一客户服务和维权电话 95510 进行投诉；
- II 登录阳光保险官方网站www.sinosig.com 点击“在线客服”；
- III 登录阳光人寿“我家阳光”APP 点击“客服”；
- IV 关注“阳光人寿”官微点击“其他”-“在线客服”；
- V 也可寄信或到距离最近的阳光人寿服务网点提出咨询、投诉申请。

##### ②投诉处理流程



##### ③投诉处理时效

保险公司将在接到诉求当日起的 3 个工作日内取得联系，沟通投诉事项具体情况，一般投诉事项保险公司将在 15 个自然日内处理完

成，处理过程中保险公司将保持联系，并及时反馈处理进度和结果。

#### 八、分支机构及联系方式

详见官网“客户服务-网点查询”，阳光人寿唯一官方客户 APP“我家阳光”APP或“我家阳光”微信。