横琴人寿保险有限公司信息披露

1. 保险公司简介

横琴人寿保险有限公司是经原中国保险监督管理委员会批准，于2016年成立的全国性寿险公司。

作为广东横琴自贸区首家全国性法人寿险企业，除打造面向未来的保险业态外，横琴人寿还肩负着为自贸区探索金融创新的责任使命。自2016年诞生起，横琴人寿便坚持以“保险姓保”为原则，以打造“百年老店”为目标进行了大量创新尝试，最终形成以“家庭保险账户”、“合伙型分销网络”、“数字横琴”为三大核心的企业经营与发展战略，产品矩阵日益丰富、数字化能力不断增强、行业排名连年提升、市场影响不断扩大。

在此过程中，横琴人寿围绕“为新时代家庭的品质生活提供前瞻性保障；为行业从业人员提供自主自由的职业平台；为保险创新、金融创新探索路径”，践行“守护家庭，让爱传承”的企业使命；秉持“开放、专注、简约”的核心价值观，竭诚为每一个家庭提供全面、优质的保障服务，巩固客户与健康、幸福之间的便捷桥梁；通过探索构建合伙型分销网络，定义与客户连接的多种途径，并高效整合优质资源；同时横琴人寿前瞻性布局数字化能力建设，加速战略落地，助推业务发展与创新。

未来，横琴人寿将继续践行“家庭账户”、“合伙型分销网络”、“数字横琴”三大战略，坚持差异化发展路径，致力于成为家庭首选的保险服务平台，开创保险行业更为广阔的新世界。

1. 合作起始时间

合作期限以我行与保险公司签订的《保险兼业代理合同》期限为准，本次合作有效期至2021年12月31日。

1. 合作范围

业务合作范围：代理销售保险产品、代理收取保险保费及《保险兼业代理业务合作协议》中约定的其他业务。

1. 公司偿付能力相关信息披露

横琴人寿保险有限公司2021年第一季度的综合偿付能力充足率：131.26%；该偿付能力充足率已达到监管要求；横琴人寿保险有限公司最近一期的风险综合评级结果为A类；关于横琴人寿保险有限公司偿付能力详细信息您还可以登录公司官网（网址：http://www.hqins.cn)“公开信息披露栏”进一步查询或拨打服务热线400-69-12345查询。

1. 互联网保险产品及保单的查询和验真途径

1.1公司官方网站：https://www.e-hqins.com/

1.2保险产品及保单的查询和验真途径

1.2.1保险产品的查询途径

官网首页--产品中心

1.2.2保单的查询和验真途径

官网首页--服务大厅

1. 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

回复：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **机构名称** | **地    址** | **联系电话** |
| **横琴人寿保险有限公司** | 广东省珠海市横琴新区十字门中央商务区珠海横琴金融产业发展基地2号楼 | 0756-3852100 |
|  |
| **横琴人寿保险有限公司深圳分公司** | 深圳市福田区福田街道福南社区深南中路 3031 号汉国城市商业中心 3101-3107 | 0755-32933949 |
| **横琴人寿保险有限公司江苏分公司** | 江苏省南京市建邺区庐山路168号南京新地中心二期5层A区5A01、5A02单元 | 025-66971308 |
|  |
| **横琴人寿保险有限公司珠海分公司** | 广东省珠海市香洲区人民东路325号泉福商业大厦18层1801至1808 | 0756-6910033 |
| **横琴人寿保险有限公司江门分公司** | 广东省江门市蓬江区东华二路2号501室 | 0750-3097465 |
| **横琴人寿保险有限公司广州分公司** | 广东省广州市天河区林和西路 1 号广州国际贸易中心 9 层 901、902、903、 904、905、906 单元 | 020-38896073 |
| **横琴人寿保险有限公司东莞分公司** | 广东省东莞市南城街道东莞大道南城段428号寰宇汇金中心7栋506室、507室 | 0769-21662580 |
| **横琴人寿保险有限公司佛山分公司** | 广东省佛山市禅城区季华四路115号宏宇大厦2座第6层编号601、602、603、604、605单元房屋 | 0757-63990508 |
| **横琴人寿保险有限公司中山分公司** | 广东省中山市石岐区悦来南路18号B1座第二层 | 0760-87866622 |
| **横琴人寿保险有限公司惠州分公司** | 广东省惠州市惠城区惠州大道11号佳兆业中心二期C座22层02、03、04号 | 0752-7190710 |
| **横琴人寿保险有限公司梅州分公司** | 梅州市梅江区三角镇金燕大道宝盈大厦 1 楼 B-3 室、9 楼 A-3 室 | 0753-8602804 |
| **横琴人寿保险有限公司汕头分公司** | 广东省汕头市龙湖区嵩山路南20号天澜国际大厦东塔14层01、02、03、04、05房 | 0754-8727271 |
| **横琴人寿保险有限公司肇庆分公司** | 广东省肇庆市端州区端州三路南侧16号（70）区地段2316#、2317#、2318#、2319#、2320#写字楼 | 0758-2838088 |
| **横琴人寿保险有限公司苏州分公司** | 中国（江苏）自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区苏州大道西9号苏州国际财富广场1幢19层1905、1906、1907单元 | 0512-82861905 |
| **横琴人寿保险有限公司无锡分公司** | 江苏省无锡市梁溪区人民中路139号无锡恒隆广场办公楼2座2801单元 | 0510-66966687 |
|  |
| 横琴人寿保险有限公司珠海市横琴支公司 | 广东省珠海市横琴新区十字门中央商务区珠海横琴金融产业发展基地的2号楼A01区 | 0756-3852063 |
| 横琴人寿保险有限公司广州市增城支公司 | 广东省广州市增城区荔城街荔乡路83号201号之八 | 020-38896073 |
| 横琴人寿保险有限公司广州市番禺支公司 | 广东省广州市番禺区市桥街德胜广场 1-27 号（单号）4 楼 B08、B10 | 020-38896703 |
| 横琴人寿保险有限公司江门市开平支公司 | 广东省开平市长沙街道办事处东兴大道 2号6 楼（自编B单元） | 0750-2170192 |
| 横琴人寿保险有限公司江门市新会支公司 | 广东省江门市新会区会城镇前路16号301自编01 | 0750-6971915 |
| 横琴人寿保险有限公司珠海市斗门支公司 | 广东省珠海市斗门区井岸镇尖峰村庙侧临时铺位东栋的房屋一层 | 0756-6334561 |
| 横琴人寿保险有限公司江门市鹤山支公司 | 广东省鹤山市沙坪镇新城路189号601房自编之二 | 0750-8838619 |
| 横琴人寿保险有限公司惠州市惠东支公司 | 广东省惠州市惠东县平山华侨城大道154号占第八层（原金光居委会留用地116号第八层）右侧西南向房屋 | 0752-8822030 |
| 横琴人寿保险有限公司梅州市兴宁支公司 | 兴宁市宁新104号区教育路伟雄大厦3楼北片 | 0753-3320382 |

1. 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

横琴人寿严格遵守现行的关于个人信息、投保交易信息、数据及隐私保护的法律法规，采取充分的技术手段和管理制度，保护您提供给我们的个人信息、投保交易信息、数据和隐私不受到非法的泄露或披露给未获授权的第三方。您在购买产品过程中，如发现本公司有关人员有违法、违规行为，或认为自身权益受到侵犯，请您保留相关证据并向本公司投诉，投诉电话：400-69-12345。

1. 理赔、保全、投诉等客户服务

一、多媒体联络中心服务：

1、横琴人寿通过智能机器人、官微、官网在线对话、客服热线（400-6912345）等多媒体联络方式，致力于为银行客户提供贴心、便捷、专业的保险服务。

（1）丰富多样的服务内容，无需客户往返银行：多媒体联络中心提供在线智能核保问答、保单咨询、投保预约、电话保全及理赔报案等多项服务，内容涵盖了整个保单周期，投保后客户无需再往返银行柜台进行保单咨询或业务办理，保单贴心服务紧密相随。

（2）AI智能回访模式：横琴人寿通过科技赋能开发了AI智能回访系统，打造了全新的AI智能回访模式。通过“智能回访”，客户随时随地点击电子回访链接即可实时进入回访环节，完全实现根据自身时间主动把握回访。在自助办理过程中也无需再次填写个人资料，眨眨眼即可完成无感的人脸识别，简单按钮点选即可完成在线回访操作。如果客户遗忘信息一时未完成回访时，还会有拟人化的AI智能机器人自动语音提醒，给客户带来最自然，最亲切的人机交互体验，深度提升保险服务品质。若客户未操作电子回访，多媒体联络中心将主动联系客户提供贴心的电话回访服务。

（3）专业高效的客服团队，快速响应客户及银行的服务需求：依托智能客服机器人，24小时响应客户咨询；在业务流程中嵌入视频客服，客户可享大额保单退保及贷款的视频服务，监控业务风险的同时为客户提供一站式在线服务；专业咨询人员及保险专家组成的强大客户服务团队，多媒体联络中心快速响应来自官网、官微及全国热线等多种渠道的服务需求，既可为客户提供快速的咨询解答，又能为银行客户经理提供专业的销售支持，致力于为内外部客户提供更便捷的保险服务。

凭借贴心、便捷、专业、智能、卓越的客户服务，横琴人寿连续两年荣获由中国信息协会客户联络中心分会颁发的“2019年度客户口碑奖”以及“2020年度卓越服务奖”。

２、投诉渠道和投诉处理程序：

 如有任何意见或建议，客户可通过以下方式由横琴人寿直接跟进处理，无需前往银行柜面：

⑴ 拨打公司客服热线400-69-12345（人工服务时间：09:00-18:00），非人工服务时间可系统留言）；

⑵ 登陆公司官网http://www.hqins.cn/或官微“横琴人寿在线”在线客服（人工服务时间：09:00-18:00），非人工服务时间可系统留言）；

⑶ 亲临公司各分支机构客户服务中心，地址或联系电话见官网“公开信息披露-基本信息”。

为加强投诉管理，横琴人寿已成立以总公司消费者权益保护委员会和分公司消费者权益保护委员会为主体的分级管理、属地负责的管理架构。建立完善的投诉管理体系及投诉管理系统，通过投诉风险防范，投诉责任追究、定期分析总结，改善措施落实，切实加强消费投诉处理内部流程管控。

二、理赔服务指引

本部份内容适用于被保险人发生理赔事故时，为您办理赔报案、理赔申请、理赔查询等事项时的参考指引。

1、发生保险事故后，您应及时理赔报案

为了保障您的权益，在发生理赔事故后，您或受益人应在知道保险事故后的10日内通知我司。如果您或受益人故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、 损失程度等难以确定的，我们对无法确定的部分，将不承担给付保险金的责任。

1.1您可以选择下述任何一种方式向我司报案：

（1）致电我司全国客服热线400-69-12345报案 ；

（2）关注我司官方微信公众号“横琴人寿在线”，在服务大厅进行理赔报案；

（3）发送邮件至clm@hqins.cn报案；

（4）向您的保单服务人员报案；

（5）直接前往我司客服柜面报案。

1.2、您向我司报案时，须要您协助提供如下信息：

（1）保险合同号；

（2）出险人姓名及身份证件号码；

（3）出险时间、地点、原因及经过；若涉及疾病，还须您提供疾病名称、首诊日期、诊疗经过及就诊医院名称等。

2、申请理赔时，需要您准备的资料

您可以参照如下《理赔申请所需资料一览表》，根据理赔申请项目，准备相关理赔资料：

《理赔申请所需资料一览表》

申请项目 应备文件

2.1理赔申请书；

2.2保险合同；

2.3被保险人身份证明；

2.4住院病历、出院小结；

2.5住院费用原始收据、费用明细清单、医保结算单；

2.6门/急诊病历/手册、检查及检验报告、

2.7门诊费用原始收据及费用、清单或处方；

2.8病理及其它各项检查检验报告；

2.9伤残鉴定书；

2.10意外事故证明（若是交通事故须提供交通管理部门出具的交通事故责任认定书；若是工伤事故须提供相关单位的工伤证明；若是治安事故须提供公安机关出具的事故证明）；

2.11死亡证明书、户籍注销证明、遗体处理证明

2.12申请人、监护人、受托人的身份证明及用以确定申请人、监护人资格的证明资料；

2.13申请人（监护人）银行账户复印件；

2.14法院出具的宣告死亡证明文件；

疾病医疗 1、3、4、5、6、7、12、13

意外医疗 1、3、4、5、6、7、10、12、13

重大疾病 1、2、3、4、6、8、12、13

意外身故 1、2、3、10、11、12、13

疾病身故 1、2、3、4、6、11、12、13

意外残疾 1、2、3、9、10、12、13

疾病残疾 1、2、3、4、6、9、12、13

宣告死亡 1、2、3、10、11、12、13、14

保费豁免（全残） 1、2、3、9、11、12

保费豁免（重疾） 1、2、3、4、6、8、12、13

保费豁免（身故） 1、2、3、4、6、11、12、13

备注：理赔申请书您可以通过如下途径获取：

（1）登录我司官方网站www.hqins.cn，进入“客户服务”—“单证表格下载”下载理赔申请书电子版；

（2）向您的保单服务人员索取；

（3）前往我司客服柜面获取。

3、您可以通过如下方式提交理赔申请

您可以选择如下任一种方式提交理赔申请，建议您选择微信在线申请理赔，方便快捷。

3.1微信在线理赔申请：通过关注我司官方微信公众号“横琴人寿在线”进行在线申请。索赔金额3000元以下的申请，您无需再提交理赔资料原件。但对于索赔金额3000元以上的申请，仍需您向我司递交理赔资料原件。

3.2委托保单服务人员提交理赔申请：将您准备好的理赔相关资料，由您委托的保单服务人员提交；

3.3到我司客服柜面提交理赔申请：您可携带准备好的理赔相关资料，直接到我司客服柜面办理；

3.4快递方式申请：您可以将理赔资料快递至我司各机构运营管理部。备注：理赔资料。如有疑问，可拨打我司全国客服热线4006912345进行咨询。

4、我们的理赔审核时效

经我司审核，确定您提交的理赔申请资料齐全后，将在5个工作日内作出核定；情况复杂的，在30日内作出核定。团险理赔按具体约定时效执行。

5、理赔进度、结果查询

您可以通过如下途径查询理赔进度和结果：

（1）关注我司官方微信公众号“横琴人寿在线”；

（2）登录我司官网www.hqins.cn；

（3）致电我司全国客服热线400-69-12345。

6、理赔咨询与申诉

如果您对理赔结果有疑问，可以通过如下途径进行理赔咨询与申诉：

1、致电我司全国客服热线400-69-12345；

2、到我司客服柜面咨询或申诉；

3、将您的疑问发送邮件至clm@hqins.cn。

保全服务说明

保全时效

客户资料齐全且符合办理条件的， 自受理之日起2个工作日内完成。

保全办理路径

（1）微信办理

绑定“横琴人寿在线”公众号后，在线开通保全变更权限，即可在线提交保全变更业务申请。

（2）电话办理

致电400-69-12345办理（限联系方式变更、保单补发、保单还款等）。为保障保单交易是您本人的真实意愿，该业务需由您本人使用投保时预留的电话号码拨打服务电话申请。

（3）柜面办理

您可以携带保单正本、本人有效证件原件（其他资料请参照附表“保全项目申请资料明细表” ）前往当地横琴人寿的营业网点申请办理。

（4）委托服务人员或他人办理

委托办理需同时进行委托授权，并根据业务需要提供办理照片，具体可办理的业务请咨询您的服务人员。

三、保险合同变更说明

1、转账授权声明：

账户所有人自愿向横琴人寿保险有限公司（以下简称“贵公司”）和开户银行做如下授权：

（一）续期或保全交费账号授权：

1、账户所有人自愿授权贵公司委托开户银行从本次授权指定的银行账户划扣到期保险费和保全变更相关的各项收费，划扣金额以贵公司向账户所有人开户银行提供的电子数据及单证为准；

2、账户所有人承诺该授权账户中所扣交的续期保险费及保全收费优先于其他任何用途的支付。到期应交保费时账户所有人应将足额的保险费存至授权账户；

3、因授权账户余额不足、账户挂失、冻结、销户等非保险公司原因导致的续期保费或保全收费划扣不成功、保单失效、保全业务办理不成功等责任，由账户所有人承担；

4、本授权自账户所有人办理“交费及领款账户变更”之日期起生效，持续有效至账户所有人申请终止授权、结算账户终止、保合同交清、保险合同终止。

（二）领款账号授权

1、账户所有人自愿授权贵公司在合同约定和法律规定需支付账户所有人款项时，可将相关款项转入授权的账户；

2、账户所有人同意在授权账户无效或转账支付不成功的情况下，贵公有权通过其它方式支付款项；

3、因授权账户挂失、冻结、销户等非保险公司原因导致贵公司支付款项未及时转到授权账户的，相关责任由账户所有人承担；

4、本授权自账户所有人办理“交费及领款账户变更”之日期起生效，持续有效至账户所有人申请终止授权、结算账户终止、保险合同交清、保险合同终止。

2、核保须知:

客户办理以下保全项目时，可能会影响到保险合同的承保结论和条件，根据保险合同和相关法律规定，我司有权对保险合同重新审核，并重新做出核保决定；

（一）客户身份信息变更，导致被保险人年龄变化，或导致有保费豁免保障权益的投保人年龄变化的;

（二）投保人变更,且投保人有保费豁免保障权益的；

（三）续保选择权变更,客户选择续保的;

（四）附加险变更，客户选择新增附加险或增加附加险保额份数的；

（五）被保险人或有保费免保障权益的投保人变更职业的；

（六）客户补充告知的；

（七）办理保单复效的。

注：

（1）无民事行为能力的申请人另需提供监护人身份证件及监护关系证明；

（2）应备文件或申请人签名中带“（）”的，需根据变更对象确定。如有疑问，可致电我司客服热线咨询。