新华保险公司信息披露

1. 保险公司简介

新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”）成立于1996年9月，总部位于北京市，是一家全国性专业化大型上市寿险企业。公司主要股东为中央汇金投资有限责任公司、中国宝武钢铁集团有限公司。2011年，新华保险在上海证券交易所和香港联合交易所同步上市。A股代码601336，H股代码01336。

新华保险始终致力于打造“中国最优秀的以全方位寿险业务为核心的金融服务集团”，不断深化“以客户为中心”的经营理念。公司在合规经营、持续发展的同时，服务民生，积极承担社会责任。2020年，新华保险实现总保费收入1,595.11亿元，营业收入2,065.38亿元，总资产达10,043.76亿元，已连续九年入选《财富》中国500强和世界品牌实验室(World Brand Lab)发布的亚洲品牌500强。

1. 合作起止时间

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2023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

（一）最近一年综合偿付能力充足率：

https://www.newchinalife.com/ 官网首页-公开信息披露-专项信息-互联网保险-基本信息

（二）风险综合评级：

https://www.newchinalife.com/ 官网首页-公开信息披露-专项信息-互联网保险-基本信息

（三）消费者权益保护监管评价：

该项内容银保监会还未正式执行，目前暂无相关内容。

1. 互联网保险产品及保单的查询和验真途径

（一）产品查询和验真途径：

通过扫描条款上的二维码，或登陆中国保险行业协会网站“人身险产品信息库”查询验证条款。

（二）保单查询和验真途径：

承保后客户可通过登录预留邮箱或新华保险官网查询电子保单，验真路径为：新华保险官网-服务中心-查询服务-电子保单验真。

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

 详见附件《新华人寿保险股份有限公司分支机构名录》。

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

我公司根据银行等支付机构支持的满足互联网支付需求的支付产品为客户提供安全高效的支付服务。我公司已建立相应数据安全管理制度和统计管理制度，具体是围绕信息系统保障建立了包含总体安全策略、终端安全管理、信息系统开发安全、用户认证、数据安全、信息系统运行安全、网络安全、物理安全、灾备与应急等九类33项制度。其中《新华人寿保险股份有限公司信息安全管理规定》为信息系统保障总体安全策略，并分章节明确了各方面安全保障要求。《新华人寿保险股份有限公司信息系统电子数据管理规范（试行）》，规范了我公司信息系统中的电子数据的数据安全、数据标准、数据质量、数据使用、数据存储和备份。

我公司始终重视数据安全工作，一方面通过数据防泄漏系统，实现对关键数据流向的风险管理和日常可视化监控，有效保护我公司客户数据等重要文件的数据安全，提高员工对于处理机密数据的安全意识。另一方面利用数据库审计和分析工具，监控我公司数据库调用的安全合规，提升我公司数据安全防护水平，降低了我公司敏感信息应用安全风险。2021年度我公司将启用敏感数据发现功能，实现对敏感信息文档的实时水印和加密管理，同时将对敏感数据的对外邮件 发送启用邮件审批策略。以上策略的实施将大幅提高我公司的数据安全管理能力，降低数据泄露风险。

我公司每年例行进行网络安全检查，对发现的安全漏洞转交相关系统责任人进行整改，截至目前已发现的安全漏洞已基本修复。对于各互联网众测平台所发现的应用系统漏洞，我公司第一时间响应，均在短时间内进行了修复。2016年起我公司每年开展众测服务项目，通过与众测平台签订合同，加强我公司外网漏洞发现的及时性。

我公司已基本形成了安全态势的主动监测，安全威胁的自动通知功能体系，搭建了安全管理平台，该平台采用智能分析引擎，破除数据孤岛，发现未知威胁和潜在威胁，有效弥补不同类型的安全设备在安全防护上的局限性，互相印证。基于收集的数据建立了“账号暴力破解”、“WEB 攻击扫描”、“核心账号异常登录”等安全模型300余个，实现安全运行状态的实时分析，实时展示，实时告警，能够及时发现安全事件，并自动通知相关责任人，提升事件发现、响应效率。该平台的建立，也满足了《网络安全法》、《等级保护基本要 求》以及行业监管相关要求。

我公司通过网络监控系统对全网设备进行监控，并发送异常状态告警。告警主要分为三个等级重大告警、紧急告警和一般告警，各级告警响应时效分别不得超过1分钟、5分钟、10分钟。在网络硬件和漏洞修复方面，我公司通过定期巡检，与网络设备厂商核实版本信息，及时发现安全漏洞和隐患，对发现的安全漏洞和隐患，通过升级软件版本及时进行修补，同时定期对全网设备进行巡检，并对网络设备进行安全评测。

我公司数据中心安排 7\*24\*365 值班人员，重点监控我公司重要信息系统及服务设备运行情况。按照“早发现、早报告、早处置”的原则，加强每日安全监测，对各类突发事件和可能引起突发事件的信息进行收集、分析、判断和持续监测，并形成每日监测书面材料。

1. 理赔、保全、投诉等客户服务

（一）理赔流程：

1. 报案：发生保险事故后，请及时通过拨打客服电话95567、登录新华保险官网或莅临柜面进行理赔报案，新华保险服务人员将告知您申请理赔所需的材料并提供必要协助；

2. 准备材料：请您按照报案时获知的理赔申请材料清单尽快整理准备完善；

3. 申请理赔：理赔申请材料准备完善后，您可通过新华保险官方微信号自助提交理赔申请（限账单金额5000元及以下医疗理赔）或莅临柜面办理；

4. 结案通知：新华保险将及时为您处理理赔申请，理赔结案后通过短信或电话通知您最终理赔结果并支付相应理赔款项，您也可以随时通过新华保险官网或官方微信号在线自助查询理赔进度。

（二）保全指引：

客户可通过客户自助平台、业务员代办、客户亲至客户服务中心办理保全业务，详情可拨打客服电话95567咨询。

（三）客户服务及投诉方式：

 1. 在线服务访问方式

（1）新华保险全国统一服务热线95567为客户提供7\*24小时的在线服务，客户可拨打95567进行在线服务咨询；

（2）新华保险官方网站：

http://www.newchinalife.com，点击服务界面的在线咨询进入服务；

（3）新华保险官方微信：直接输入文字或者点击“关于新华-在线咨询”进入服务；

（4）新华保险掌上新华：点击服务界面悬浮的客服头像进入服务。

2. 客户投诉维权方式

（1）您可以拨打我公司24小时全国统一服务热线电话95567提出投诉，我们将第一时间受理您的问题并及时予以回复。

（2）您可以登录我公司官方网站（http://www.newchinalife.com），注册为网站用户后，在“沟通服务--网上投诉”提出投诉，我们将第一时间通过网络或电话与您取得联系并及时予以回复。

（3）您可以通过我公司“新华保险”官方微信的“服务大厅—在线咨询”提出投诉，也可以通过我公司“掌上新华”APP的“在线咨询”提出投诉，我们将第一时间通过网络或电话与您取得联系并及时予以回复。

（4）您可以通过寄送邮件方式向我公司提出投诉，公司收信地址：北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦，邮编：100022;也可发送电子邮件至客户投诉服务专递邮箱（kehutsfw@newchinalife.com）进行投诉，我们将第一时间通过网络或电话与您取得联系并及时予以回复。

（5）您可以发传真至010-85210101进行投诉，可直接前往我公司及各级分支机构客户服务中心提出投诉，我们将在第一时间接待您并在一定的时间内给您满意的答复。