

# 招商仁和人寿信息披露

## 一、保险公司简介

“仁和保险”品牌历史源远流长，与招商局的发展息息相关。作为中国民族工商业先驱的轮船招商局 1872 年成立后，西方列强借助保险垄断地位，对招商局的船货不予承保或勒索保费，欲扼杀招商局于摇篮之中。为图强自救，轮船招商局于 1875 年创办了中国最早的民族保险公司——保险招商局，并于次年创办了仁和保险，保险招商局后来并入仁和保险。

从 1875 年开启中国近代民族金融保险业，到 1950 年代融入新中国金融保险事业，70 余年间，仁和保险伴随中国社会的大动荡、大变革，经历了几度兴衰起落的坎坷历程。然而，在中国近代民族金融保险业的史册上，她作为开创者、见证者、推动者的历史地位与贡献不可磨灭，在利用金融资本支持实业发展、探索官督商办新体制新机制、试水国际化经营等方面堪称时代先锋。

2016 年 12 月 1 日，经原中国保监会批准，招商仁和人寿正式开始筹建，并于 2017 年 6 月 30 日获得开业批复。招商仁和人寿应运而生，宣告“仁和保险”成功复牌，中国民族保险业的历史由此提前了半个多世纪。

招商仁和人寿注册资本为 65.99 亿元人民币，由招商局、中国移动、中国航信三大央企，联合多家企业共同发起设立。

作为一家央企控股的保险公司，招商仁和人寿将遵循金融保险业的发展规律和“保险姓保”的原则，走市场化、专业化、差异化的创新驱动型发展道路，推动“一个商业模式”转型，聚焦经营机制和经营能力两方面优化提升，大力实施“九大工程”。坚持以人民为中心的发展思想，推进诚信文化建设，践行金融为

民、金融惠民、金融便民的理念，保护金融消费者权益。通过大数据为目标客户分类画像，精心设计特色产品，提供高效便捷暖心的运营和服务，落地“保险+健康”“保险+资管”战略，高品质满足央国企及员工家庭日益增长的风险保障、健康养老以及财富增值传承等综合性需求。以科技赋能释放价值，以服务延伸创造价值，实现数智生态共赢，为消费者提供更好的产品和服务，提升消费者获得感、幸福感、安全感，推动公司高质量发展。

招商仁和人寿将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持金融工作的政治性和人民性，不忘民族保险的历史荣光，牢记复兴仁和的责任使命，坚定不移地朝着建设具有创新特色的精品保险服务商而奋斗。

## 二、合作起止时间

2018年8月至今

## 三、合作范围

代理区域：广东省

代理保险险种：人寿保险、健康险、年金保险等

## 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，满足中国银保监会关于偿付能力充足率的要求。详情请前往我司官方网站（[招商仁和人寿 \(cmrh.com\)](http://cmrh.com)）查询，查询路径（首页——公开信息披露——年度信息——专项信息——偿付能力——偿付能力季度报告摘要——主要指标）

项目 \ 时间	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度	2023 年 四季度
综合偿付能力充足率	182.46%	170.93%	181.64%	暂未披露
核心偿付能力充足率	91.34%	85.47%	90.82%	暂未披露

## （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，符合中国银保监会关于风险综合评级（分类监管）的要求。详情请前往我司官方网站（[招商仁和人寿 \(cmrh.com\)](http://cmrh.com)）查询，查询路径（首页——公开信息披露——专项信息——偿付能力——偿付能力季度报告摘要——六、风险综合评级）

项目 \ 时间	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度	2023 年 四季度
风险综合评级	BB 类	BB 类	暂未披露	暂未披露

## 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、分红实现率、账户结算利率结果每个季度在我司官网同步更新，符合中国银保监会关于风险综合评级（分类监管）的要求。详情请前往我司官方网站（[招商仁和人寿 \(cmrh.com\)](http://cmrh.com)）查询

查询路径（首页——公开信息披露——专项信息——新型产品——新型产品相关披露信息——万能险结算利率公告、分红保险盈余与红利实现率公告

时间 项目	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度	2023 年 四季度
投资收益率	1.03%	0.95%	1.59%	暂未披露
分红实现率（招惠两全）	65%	65%	暂未披露	暂未披露
账户结算利率（招管家）	4.50%	4.30%	3.90%	3.85%

## 六、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

可通过招商局仁和人寿保险股份有限公司官网、招商仁和人寿 APP、农商行手机银行等进行互联网保险产品及保单的查询和验真。

## 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

省级机构名称：招商局仁和人寿保险股份有限公司广东分公司

营业地址：广州市天河区体育西路 189 号 22H 房、22I 房、22J 房

联系电话：020-62129341

落地服务机构的名称：招商局仁和人寿保险股份有限公司东莞分公司

营业地址：东莞市南城街道宏六路 1 号 901-905 室

联系电话：0769-21680391

## 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

### 建立客户信息安全保护制度

（一）建立个人信息收集制度，在获得客户授权的情况下，遵循合法、合理、必要、诚信原则收集个人信息。

（二）建立个人信息数据库分级授权管理制度，合理确定本机构员工调取信息的范围、权限和程序，采取有效措施，确保个人信息在内部使用及对外提供等流转环节的安全性，防范信息泄露风险。

（三）建立个人信息保护的监控制度，形成专项检查的常态化机制，常态化地检查客户信息收集、存储、使用等各环节存在的风险隐患，采取有效完善措施。

（四）建立信息采集、保存、使用的岗位分离制度。落实授权审批流程，实现异常操作行为的有效监控和干预。

险  
分  
一

## 九、理赔、保全、投诉等客户服务

理赔服务：

### (1) 理赔流程介绍：

理赔流程介绍



理赔报案



理赔申请



公司审核



结案通知



支付赔款

您需要处理的是第一步、第二步，我们处理第三步、第四步、第五步。

### (2) 在线理赔报案及申请指引（个人保险）

在线理赔报案及申请指引（个人保险）

在线理赔报案：下载招商仁和人寿 APP→登录→理赔服务→个人保险理赔→  
理赔报案

在线理赔申请：下载招商仁和人寿 APP→登录→理赔服务→个人保险理赔→  
理赔申请

在线理赔报案及申请指引（个人保险）

在线理赔报案：下载招商仁和人寿APP→登录→理赔服务→个人保险理赔→理赔报案

在线理赔申请：下载招商仁和人寿APP→登录→理赔服务→个人保险理赔→理赔申请

招商仁和人寿APP二维码：



### (3) 理赔所需材料指引：

以下材料为您办理理赔申请所需的基本材料，如保险事故情形较为复杂，我们可能会需要您提供与本次理赔相关的其他材料，届时，我们会主动与您联系。

序号	需提交材料名称	生存类						身故类		
		医疗		重大疾病		残疾/失能		意外身故	疾病身故	宣告死亡
		意外	疾病	意外	疾病	意外	疾病			
1	理赔申请书	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2	被保险人（出险人）身份证明	√	√	√	√	√	√			
3	受益人身份证明、受益人与被保险人关系证明							√	√	√
4	门（急）诊病历、出院小结、诊断证明	√	√	√	√	√	√			
5	医疗费用收据原件、费用清单（处方）原件	√	√							
6	意外事故证明	√		√		√		√		
7	具有鉴定资质机构出具的残疾鉴定书					√	√			
8	申请人银行卡复印件	√	√	√	√	√	√	√	√	√
9	死亡证明							√	√	
10	法院出具的宣告死亡证明文件									√

#### 应备材料说明：

1) 针对材料 2、3，如果申请人非被保险人（出险人）或受益人本人，须同时提交申请人的有效身份证明，以及申请人与被保险人（出险人）或受益人的有效关系证明；

2) 如申请人为非中国税收居民，或同时为中国税收居民及其他国家（地区）税收居民，则在提交《理赔申请书》的同时提交《个人客户税收居民身份声明文件》，该材料可从我公司官网 <https://www.cmrh.com> 下载。

3) 如委托他人代办，须同时提供受委托人的有效身份证明。

4) 针对材料 4，如仅发生门（急）诊诊疗，则提供门（急）诊病历；如在同一次事故中既有门（急）诊又有住院诊疗，则须同时提供门（急）诊病历、出院小结；如住院期间申请重大疾病、残疾/失能，则提供由主治医生出具且加盖医院公章的诊断证明。

5) 针对材料 5，如仅申请津贴险理赔，则无需提供原件；如申请费用险理赔，

且费用已在第三方报销，如不能提供医疗费用收据原件，则须提供加盖第三方报销单位鲜章的医疗费用收据复印件和费用分割单原件。

6) 针对材料 6，仅因意外导致且有公安机关等第三方介入的需要提供。

7) 针对材料 9，需提供国务院卫生行政部门规定的医疗机构出具的医学死亡证明或公安部门出具的户籍注销证明。

8) 有效身份证明指中国大陆二代居民身份证、港澳台居民往来内地通行证、外籍人士的护照以及公安机关户籍管理部门出具的带照片的其他身份证明文件，未成年人可使用户口簿或出生证明。

## 保全服务：

### 保单变更

#### 一、保全流程



客户申请



公司受理



公司审核



补退费



业务完成

#### 二、保全服务申请途径

1. 亲自办理：申请资格人亲至分支机构客户服务中心申请办理。
2. 委托代办：申请资格人书面委托他人至分支机构客户服务中心申请办理。
3. 电话申请：拨打客户服务电话400-86-95666申请变更，目前此类申请仅限于投保人联系地址、邮编、电话的变更。
4. 银行柜面申请：银保渠道销售的保单，客户可至银行网点提交申请，由客户经理代为办理。

#### 三、保全应备材料

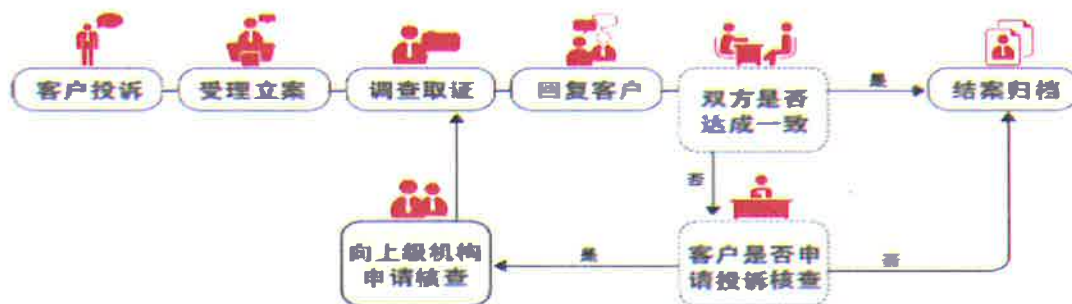
1. 个险保全应备材料
2. 团险保全应备材料



### (3) 投诉与建议：

#### 投诉与建议

#### 一、客户投诉处理流程图



#### 二、受理途径

为了更好的为您提供服务，如您有任何关于我司产品销售或服务等方面的意见，请通过以下渠道与我们联系，我们将竭诚为您提供优质的服务。

✧全国统一客服热线400-86-95666

✧招商局和人寿官网-在线客服

✧招商局和人寿客户APP右上角-在线客服

✧招商局和人寿公众号对话框输入“人工”

✧亲临我司柜面

✧投诉邮箱：rh\_tousu@cmrh.com

#### 三、处理时效

✧自投诉受理之日起2个工作日内响应；

✧一般案件15天内回复处理意见；情形复杂的30天回复；特殊案件不超过60天回复；

✧调查处理时间超过10个工作日的案件，每隔5个工作日反馈案件处理进展。

#### 四、温馨提示

✧投诉资格人可以是保单的投保人、被保险人和受益人。投诉资格人可书面委托他人进行投诉。

✧投诉时需提供的信息包括：

①投诉人基本信息：包括姓名、证件及号码、保单信息、联系方式等；

②被投诉人基本信息：包括被投诉人的身份、工号及所属地区等；

③投诉事项的基本信息：包括投诉请求、主要事实和理由，及相关事实的证明材料等。

✧投诉资格人亲访投诉时，需填写投诉受理单，并提供与投诉事项有关证据材料；通过其他方式投诉的，可后续补充相关证据材料。

✧受托人亲访投诉时，另需提供投诉资格人的授权委托书及有效证件复印件。受托人的有效证件原件、联系方式等。

招商局和人寿保险股份有限公司东莞分公司

2024年01月15日

东莞分公司

