

# 中信保诚人寿保险有限公司信息披露

## 一、保险公司简介

中信保诚人寿保险有限公司成立于 2000 年，由中国中信集团和英国保诚集团联合发起创建。目前，中信保诚人寿总部设在北京，公司的注册资本为 23.6 亿元人民币。截至 2023 年 6 月底，中信保诚人寿总资产达到 2,334 亿元。

秉承“聆听所至，信诚所在”的经营理念，中信保诚人寿在产品开发、业务发展、机构拓展、渠道建设、风险管理等方面开展了一系列卓有成效的工作，并以完善的内控和公司治理机制、优异的市场表现、杰出的专业化运作活跃在中国寿险市场。

顺应国家发展战略和市场监管要求，中信保诚人寿坚持规模与效益并重，速度与深度兼济的地域发展战略。截至目前，公司已设立了广东、北京、江苏、上海、湖北、山东、浙江、天津、广西、深圳、福建、河北、辽宁、山西、河南、安徽、四川、苏州、湖南、无锡、陕西、宁波、青岛等 23 家分公司，共在 100 个城市设立了超过 200 家分支机构。

全资子公司中信保诚资产管理有限责任公司成立于 2020 年，以服务全面、创新发展、经营稳健、特色突出为目标，致力于打造优质保险资产管理公司。

自成立以来，中信保诚人寿倾心聆听客户心声，不断推出符合客户需求的产品和服务。目前，公司提供覆盖传统险、疾病、医疗、意

外、财富管理等多个领域，充分满足客户全生命周期多层次需求的保险产品和服务。在“互联网+”时代，中信保诚人寿敏锐地捕捉到客户需求，通过官方微信、官方网站及业务人员服务终端系统，提供全业务环节电子化服务，让客户体验全天候、足不出户的便利保险服务。凭借专业的业务运作经验、成熟的管理机制，以及客户为尊的服务理念，中信保诚人寿正为全国逾 160 万个人客户及 1.44 万家企业客户提供丰富、周到、快捷、优质的保险服务。

中信保诚人寿坚持寿险行业基本经营规律，注重将价值导向注入风险管理流程。近年来，中信保诚人寿将偿二代实施与全面风险管理体系建设紧密结合，提升至风险战略层面统筹安排、整体部署，从而实现全面风险管理能力的稳步提升。

在信用评级方面，2023 年 7 月，中诚信国际和联合资信相继发布跟踪评级信息公告，均维持对中信保诚人寿的 AAA 主体信用评级，评级展望为稳定。在经营评价方面，2023 年 1 月，中国保险行业协会发布了 2021 年度保险公司法人机构经营评价结果，中信保诚人寿获评 A 类。

近年来，中信保诚人寿的营销、银保、团险、网销、经代等多渠道实现协同发展，运营管理水平持续提升，推动内含价值及规模持续、健康、稳定增长。

作为负责任的企业公民，中信保诚人寿一直用心聆听社会需求，主动承担社会责任，倡导“聆听·关怀”的公益主题，积极支持中国教育、救灾、健康事业的发展。迄今，中信保诚人寿已为公益事业累

计捐款 4,540 多万元，累计派出 7,630 名爱心志愿者，参与到免费为公众提供爱心帮扶、义务教育、志愿服务和咨询讲座等工作中去。

中信保诚人寿将用心聆听各方的心声，竭诚服务客户，努力回报社会，开拓进取，不断创造新的辉煌。

## 二、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，本次合作有效期限自 2024 年 01 月 01 日 起至 2025 年 12 月 31 日 止。

## 三、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。

## 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

(<https://www.citic-prudential.com.cn/index.html>) 查询，查询路径（公开信息披露-专项信息-互联网保险-其它信息）

项目 \ 时间	2022 年 四季度	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度
综合偿付能力充足率	216.89%	202.88%	200.42%	202.86%
核心偿付能力充足率	125.92%	113.16%	112.64%	109.26%

## (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

(<https://www.citic-prudential.com.cn/index.html>)查询,查询路径(公开信息披露-专项信息-互联网保险-其它信息)

项目 \ 时间	2022 年 四季度	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度
风险综合评级	B类 BBB级	B类 BBB级	B类 BBB级	B类 BBB级

## 五、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

我司相关数据公布渠道可前往我司官方网站查询:

<https://www.citic-prudential.com.cn/index.html>, 查询路径: 公开信息披露-专项信息-偿付能力)。

时间 项目	2022 年 四季度	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度
投资收益率	2.70%	2.24%	2.30%	2.22%

## 六、互联网保险产品及其保单的查询和验真途径

产品查询途径：

[https://www.citic-prudential.com.cn/xinxipiluhlw\\_262\\_4.html](https://www.citic-prudential.com.cn/xinxipiluhlw_262_4.html)

保单查询和验真途径：

1. 中信保诚人寿官网-个人/企业客户网上服务登录-登录后可查询保单信息。

<https://es.citic-prudential.com.cn/iservice/passport/page/login/login.jsp?service=https://es.citic-prudential.com.cn/iservice/>

2. 全国客服热线：4008-838-838、95558。

## 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

中信保诚人寿各分支机构营业场所和联系电话链接：

<https://www.citic-prudential.com.cn/lianxiwomen.html>

机构名称	营业场所	联系电话
中信保诚人寿保险有限公司广东省分公司	广州市越秀区越华路112号3301房(自编02、03单元)、3401、3501、3601、3801房、4101房(自编01单元)、4201房(自编01、02、03、05单元)	020-83902020
中信保诚人寿保险有限公司辽宁省分公司	辽宁省沈阳市沈河区北站路61号4102-4105	024-31091888
中信保诚人寿保险有限公司北京分公司	北京市朝阳区东三环北路乙2号1幢01单元7层701、8层801以及02单元2层201、8层801、9层901	010-85181888
中信保诚人寿保险有限公司上海分公司	上海市浦东新区世博馆路138号7楼	021-60561188
中信保诚人寿保险有限公司江苏省分公司	南京市秦淮区龙蟠中路218号中航科技大厦A座15层	025-83196899
中信保诚人寿保险有限公司湖北省分公司	湖北省武汉市江汉区淮海路299号泛海国际SOHO城7号楼2501-2504	027-68850580
中信保诚人寿保险有限公司山东省分公司	山东省济南市市中区普利门三角地绿地普利中心6号楼5301-5309室	0531-86095506
中信保诚人寿保险有限公司浙江省分公司	浙江省杭州市上城区高德置地中心1幢3006室	0571-28065118
中信保诚人寿保险有限公司广西分公司	广西南宁市青秀区民族大道136-1号南宁华润中心写字楼25层1、2、3、5、8、9号房	0771-8011188
中信保诚人寿保险有限公司天津分公司	天津市和平区大沽北路65号汇金中心25层	022-27128000
中信保诚人寿保险有限公司深圳分公司	深圳市罗湖区南湖街道深南东路4003号世界金融中心41楼整层	0755-33198688
中信保诚人寿保险有限公司福建省分公司	福建省福州市鼓楼区五四路75号福建外贸大厦12层01-04单元及11层03单元	0591-38116008
中信保诚人寿保险有限公司河北省分公司	河北省石家庄市桥西区建设南大街6号西美大厦六、七层	0311-85868888
中信保诚人寿保险有限公司山西省分公司	山西省太原市万柏林区迎泽西大街86号15幢49层整层以及50层5001-5006、5010-5014号房	0351-4080108
中信保诚人寿保险有限公司河南省分公司	中国河南省郑州市经三路北26号思达数码大厦三层、十层	0371-89971000
中信保诚人寿保险有限公司安徽省分公司	安徽省合肥市蜀山区梅山路18号安徽国际金融中心B座5101至5105室、5201室、5204室	0551-63809018
中信保诚人寿保险有限公司四川省分公司	四川省成都市武侯区领事馆路7号保利中心写字楼北塔19层整层,23层整层	028-65129999

中信保诚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中心广场 58 幢 34 层	0512-68411666
中信保诚人寿保险有限公司湖南省分公司	湖南省长沙市天心区湘江中路 2 段 36 号华远国际中心 10 层	0731-86670666
中信保诚人寿保险有限公司无锡分公司	无锡市滨湖区太湖新城金融一街 1 号昌兴国际金融大厦 14 层	0510-82610048
中信保诚人寿保险有限公司陕西省分公司	西安市高新区高新五路 4 号汇诚国际 22、23 层	029-87568866
中信保诚人寿保险有限公司宁波分公司	宁波市江东北路 495 号 004 幢 (16-1)	0574-27709770
中信保诚人寿保险有限公司青岛分公司	山东省青岛市南区延安三路 234 号 1 号楼海航万邦中心 45 层	0532-81970788
中信保诚人寿保险有限公司东莞中心支公司	广东省东莞市南城区鸿福路 200 号海德广场 1 栋 13 楼	0769-22763188

## 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

1、保险公司已使用符合业界标准的安全防护措施保护您提供的个人信息，防止数据遭到未经授权访问、公开披露、使用、修改、损坏或丢失。保险公司会采取一切合理可行的措施，保护您的个人信息。例如，在您的浏览器与“服务”之间交换数据（如信用卡信息）时受 SSL 加密保护；保险公司同时对中信保诚的网站提供 https 安全浏览方式；保险公司会使用加密技术确保数据的保密性；保险公司会使用受信赖的保护机制防止数据遭到恶意攻击；保险公司会部署访问控制机制，确保只有授权人员才可访问个人信息；以及保险公司会举办安全和隐私保护培训课程，加强员工对于保护个人信息重要性的认识。

2、保险公司的数据安全能力：中信保诚有强大的信息安全部门

为中信保诚的产品和服务构建完整先进的数据安全保护体系，包括对用户信息进行分级分类、加密保存、数据访问权限划分；制定了内部数据管理制度和操作规程，从数据的获取、使用、销毁都有严格的流程要求，避免用户隐私数据被非法使用；确定接触用户个人信息的各部门及其负责人安全管理责任；建立用户个人信息收集、使用及其相关活动的工作流程和安全管理制；对工作人员及代理人实行权限管理，对批量导出、复制、销毁个人信息实行审查，并采取防泄密措施；妥善保管记录用户个人信息的纸介质、光介质、电磁介质等载体，并采取相应的安全储存措施；对储存用户个人信息的信息系统实行接入审查，并采取防入侵、防病毒等措施；记录对用户个人信息进行操作的人员、时间、地点、事项等信息；定期举办安全和隐私保护培训，提高员工的个人信息保护意识。

3、互联网环境并非百分之百安全，保险公司将尽力确保或担保您发送给保险公司的任何信息的安全性。如果保险公司的物理、技术、或管理防护设施遭到破坏，导致信息被非授权访问、公开披露、篡改、或毁坏，导致您的合法权益受损，保险公司将承担相应的法律责任。

4、在不幸发生个人信息安全事件后，保险公司将按照法律法规的要求，及时向您告知：安全事件的基本情况 and 可能的影响、保险公司已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。保险公司将及时将事件相关情况以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知个人信息主体时，保险公司会采取合理、有效的方式发布公告。

同时，保险公司还将按照监管部门要求，主动上报个人信息安全事件的处置情况。

若您发现您的个人信息泄露时，请您立即通过本隐私政策约定的联系方式与保险公司联系，以便保险公司及时采取相应措施。

## 九、理赔、保全、投诉等客户服务

### 1. 理赔服务链接：

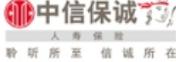
<https://www.citic-prudential.com.cn/baoxianlipeiiliucheng.htm>

m1

The screenshot shows the 'Claims Service' (理赔服务) page on the CITIC Prudential website. The page features a navigation bar with 'Home', 'About Us', 'Media Center', 'Public Information Disclosure', 'Career Planning', and 'Contact Us'. Below the navigation bar, there are tabs for 'Claims Service', 'Product Plan', 'Customer Service', and 'Online Insurance'. The main content area is titled 'Claims Service' and includes a sub-section 'Claims Process' (理赔流程) with two numbered steps: 1. 'Understand the claims process to help you save time and increase efficiency. After an insurance incident, you can contact us through the following ways: Call the national customer service hotline: 4008-838-838; Contact the service manager for claim processing; Report the claim: Pay attention to the insurance policy after entering the customer service, choose the policy, and report the claim; Online claim processing; As the insurer, our customer service staff will assist you in processing and managing the claim.' 2. 'After preparing the claim materials, pay attention to the insurance policy after entering the customer service, choose the policy manager for claim processing, apply for claim processing, and you can also submit materials to our company's 'One-stop Service Point', which can also process claims. If the materials are incomplete, we will notify you after review to supplement the materials.' The page also includes a 'Report' (报案) button, a 'Contact Us' (联系我们) button, and a 'Hot Topics' (热门点击) section on the right side.

## 2. 保单服务链接:

<https://www.citic-prudential.com.cn/baodanfuwu.html>



中信保诚  
人寿保险  
聆听所至 信诚所在

咨询投诉热线: 4008-838-838  
咨询投诉邮箱: [eservice@citicpru.com.cn](mailto:eservice@citicpru.com.cn)

产品快速链接 搜索

首页 | 关于中信保诚 | 媒体中心 | 公开信息披露 | 职业规划 | 联系我们

中信保诚「传家」 | 产品计划 | 客户服务 | 网上投保

投保指引 | 理赔报案 | 理赔服务 | 保单服务 | 尊贵服务 | 消费者教育 | 下载中心 | 电子保单 | 常见咨询 | 客服动态 | 咨询投诉 | 公司网站

### 客户服务

聆听所至 信诚所在

### 个人网上服务

理赔查询 保单查询 保单变更 家庭保单服务

登录 >>

### 保单服务

续期保费缴交

### 保单服务指南

常见咨询

当您的个人资料或保障需求发生了变化,可以申请保单变更。我们按变更类型列出了一些主要的保单变更项目,请选择变更项目查看简介内容。申请保单变更时,需填写并提交相应变更所需文件,我们将及时处理您的申请。如需了解更多的信息,请您致电全国客服热线:4008-838-838。

#### 基本信息变更类

- 通讯方式变更
- 个人资料变更
- 受益人变更
- 投保人变更

#### 保险计划变更类

- 增减保险计划
- 职业内容变更
- 缴费方式变更

#### 投资账户变更类

- 投资账户选择
- 投资账户转换
- 额外投资
- 部分提取

#### 领取红利/生存金/满期金

- 领取现金红利
- 领取生存保险金
- 领取满期保险金

#### 保单借款/还款

- 保单还款
- 保单借款

#### 终止保险合同

- 退保
- 犹豫期退保

#### 复效/结束缓缴期

- 复效
- 结束缓缴期

#### 补发类

- 补发保险合同

### 热门点击

- 消费者教育及风险提示
- 产品利率及投资价格查询
- 个人/企业客户网上服务登录
- 个税递延养老金产品
- 公开信息披露专栏
- 常见表格下载

咨询投诉热线: 4008-838-838  
咨询投诉邮箱: [eservice@citicpru.com.cn](mailto:eservice@citicpru.com.cn)

### 客服动态

- 关于大病买家增值服务进行...
- 关于银保监会:防范以“虚拟...
- 关于防范“大学生录取与保险...

综合声明 版权资料 隐私政策 网站客服 网站地图 京ICP备19004205号 ©2010 中信保诚人寿保险有限公司. All Rights Reserved. 本网站已支持IPv6 中信集团品牌认证|中信云赋能

### 3. 投诉服务链接:

<https://www.citic-prudential.com.cn/getFrontContentDetail.aspx?id=23399>

**维权投诉渠道**

**投诉处理流程:**

投诉人 → 提出申请 → 补充资料 (资料不齐) → 回复投诉人

受理 → 调查处理 → 做出决定

**投诉反馈方式:**

- 1、全国客服热线: 4008-838-838、95558;
- 2、中信保诚官方微信: 客户服务-保单服务-在线客服;
- 3、中信保诚官方网站“客户留言”板块: <http://www.citic-prudential.com.cn/kehulixuyan.html>
- 4、电子邮箱: Eservice@citicpru.com.cn;
- 5、亲临/邮寄信函至当地客服中心, 具体地址可查询客服热线/中信保诚官方网站;
- 6、通过业务人员提出书面投诉。

**投诉处理时效:**

- 1、受理后1个工作日内联系投诉人确认诉求;
- 2、一般案件在15日内将处理结果告知投诉人;
- 3、受理满15日仍未处理完毕, 将联系投诉人告知原因及进度;
- 4、特殊或复杂案件如超过15日仍未完成, 将由专职人员持续跟进直至案件处理完成。

发送卡片 >> 关闭窗口 >>

中信保诚人寿保险有限公司广东省分公司

年 月 日