

中国人寿保险股份有限公司信息披露

一、保险公司简介

中国人寿保险股份有限公司是国内寿险行业的龙头企业，总部位于北京，注册资本 282.65 亿元人民币。作为《财富》世界 500 强和世界品牌 500 强企业——中国人寿保险(集团)公司的核心成员，公司以悠久的历史、雄厚的实力、专业领先的竞争优势及世界知名的品牌赢得了社会广泛客户的信赖，始终占据国内寿险市场领导者的地位。

二、合作起止时间

2021 年 1 月至今

三、合作范围

业务合作范围有：年金险、终身寿、两全保险、意外险、健康险、一年期定期寿险等。

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，详情请前往我司官方网站

(<https://www.e-chinalife.com/xxpl/gywm/gsjj/>) 查询，查询路径
(官网首页-信息披露-关于我们-公司介绍-偿付能力信息日常披露)



时间 项目	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	206.78%	210.19%	204.23%	232.68%
核心偿付能力充足率	143.59%	147.53%	140.43%	161.25%

(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.e-chinalife.com/xxpl/gywm/gsjj/>)查询,查询路径(官网首页-信息披露-关于我们-公司介绍-偿付能力信息日常披露)

时间 项目	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	AA级	AAA级	AA级	AA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包括官网公布,官网地址:

(<https://www.e-chinalife.com/xxpl/gywm/gsjj/>); 查询路径(官网首页-信息披露-关于我们-公司介绍)。

(如可提供为年度数据或季度数据或月度数据,具体口径可根据贵公司可以提供对外公布数据为准)

六、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

路径: 官网首页-客户服务

网址: <https://www.e-chinalife.com/khfw/>

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

全国分支机构查询地址：<https://www.e-chinalife.com/fzjglxfs/>

单位	地址
中国人寿广东省公司	广州市荔湾区中山七路 133 号广东荔湾大厦
中国人寿东莞分公司	东莞市莞城区东兴路 151 号中国人寿东莞分公司
中国人寿樟木头营业区	东莞市樟木头镇东城路 66 号百顺楼一楼
中国人寿常平营业区	东莞市常平镇星汇置地广场 1 栋 2 楼
中国人寿中堂营业区	东莞市中堂镇中兴路 38 号中堂营业部
中国人寿石龙营业区	东莞市石龙镇黄州裕兴路中国人寿综合楼
中国人寿虎门营业区	东莞市虎门镇虎门大道 288 号德基广场 2 号楼 3 楼
中国人寿松山湖营业区	东莞市松山湖镇龙怡智谷 A 座 203
中国人寿长安营业区	东莞市长安镇东门中路 121 号百汇金融 11 楼
中国人寿塘厦营业区	塘厦镇环市北路 8 号时代中心 1 楼中国人寿 232 号

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. **关于消费者个人信息：**公司消费者权益保护委员会下设客户信息管理委员会，委员会由客户信息管理的责任部门、支持部门、法律与合规部门及风险管理部门相关人员组成，对消费者个人信息进行全方位的管理与保护，公司内部在进行数据管理或系统研发时，消费者个人信息均为加密和漂白处理状态，使用消费者信息存储、维护、使用的，均会先由客户签署授权条款，取得客户授权同意，能够做到消费者个人信息不被外泄。

2. **关于投保交易信息和交易安全：**客户投保时，通过客户人脸识别、证件识别、电子签名、双录等手段确保投保



的真实性和安全性，缴费过程中有缴费提醒，确保资金转账的安全，保单产生后通过客户签收回执和客服回访电话，确保合同的正式成立。

八、理赔、保全、投诉等客户服务

（一）理赔流程：发生保险事故后，客户可通过以下方式报案：1. 拨打我公司 95519 客服电话；2. 直接到当地服务中心；3. 通过销售人员；4. 通过中国人寿寿险 APP（公司官网、微信）自助办理。然后按照《理赔应备资料》提示，携带相关材料到当地服务中心区申请理赔；公司将第一时间审核递交的申请，如材料不全，公司将通知客户补交相关材料。

（二）保全方式：（1）保全受理（95519、寿险 APP、公司柜面等）；（2）保全处理；（3）保全归档及发送批单给客户。

（三）投诉方式：可以通过 95519 客户服务专线、中国人寿寿险 APP、信函（通过拨打客服专线 95519 查询保单归属地公司地址）、来访（通过寿险 APP 查询最近的客户服务中心）等方式进行投诉。

中国人寿保险股份有限公司广东省分公司

2024 年 1 月 20 日

