

横琴人寿保险有限公司信息披露

一、保险公司简介

横琴人寿保险有限公司经原中国保险监督管理委员会批准，于2016年12月正式开业，注册资本31.37亿元，总部注册地位于横琴粤澳深度合作区（以下简称合作区），是合作区唯一一家全国性法人寿险企业。公司由国有企业、民营企业共同发起组建，主要股东有珠海铎创投资管理有限公司、亨通集团有限公司等。目前公司已形成以珠三角、长三角为战略支点的机构布局。

横琴人寿以“为客户美好生活提供个性化、定制化的保险解决方案”为使命，践行“开放、专注、简约、专业、互信、共好”的企业文化，以人生规划师队伍为支撑，以特色产品、高效服务为着力点，打造差异化的发展模式，致力于打造中国寿险行业“专精特新”小巨人，成为中小寿险公司高质量发展的典范之一。

在以全面深化改革促高质量发展的大背景之下，保险业服务中国式现代化大有可为，横琴人寿将紧跟国家发展大局、行业发展大势、区域发展战略，立足保险功能定位，找准工作切入点和着力点，聚焦人民群众对金融保险的新需求，持续探索特色化、差异化发展之路，为发展新质生产力、推动经济社会高质量发展贡献保险力量。

二、合作起止时间

2024 年 1 月 1 日-2025 年 12 月 31 日（实际时间以与东莞农商银行签订的保险兼业代理合同时间为准。）

三、合作范围

代理销售《保险兼业代理产品合同》约定产品，如两全保险、终身寿险、意外伤害保险、年金保险、养老年金保险、疾病保险等。

四、客服电话

400-69-12345（人工服务时间：9:00-20:00）

五、官方网站

<https://www.hqins.cn/>

六、监管评价信息

2023 年度消费者权益保护工作监管评级：二级 C

七、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.hqins.cn/>)查询，查询路径(官网-公开信息披露-专项信息-偿付能力)

时间 项目	2023 年 四季度	2024 年 一季度	2024 年 二季度	2024 年 三季度
综合偿付能力充足率	154.01%	177.72%	155.26%	166.47%
核心偿付能力充足率	119.71%	145.85%	126.42%	136.99%

（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.hqins.cn/>）查询，查询路径（公开信息披露-专项信息-偿付能力）

时间 项目	2023 年 四季度	2024 年 一季度	2024 年 二季度	2024 年 三季度
风险综合评级	B	B	B	B

八、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

（一）投资收益率（公开信息披露-年度信息-年度信息披露报告）

时间 项目	2023 年
财务投资收益率	4.33%

（二）分红实现率（公开信息披露-专项信息-新型产品-分红型保险产品红利实现率）

时间 项目	产品名称	2023 年 7 月 1 日到 2024 年 6 月 30 日到 达保单周年日的保单	2024 年 7 月 1 日到 2025 年 6 月 30 日到 达保单周年日的保单
分红实现率	横琴优品稳赢两全 保险（分红型）	102.06%	19.05%
	横琴豪满意两全保 险（分红型）	103.77%	19.05%
	横琴优品金生两全 保险（分红型）	102.15%	50.00%
	横琴优品鑫享两全 保险（分红型）	—	50.00%

（三）账户结算利率（公开信息披露-利率公告-万能险结算利率公告）

项目 时间	账户结算利率
2024 年 1 月	3.05%
2024 年 2 月	3.05%
2024 年 3 月	3.05%
2024 年 4 月	3.05%
2024 年 5 月	3.05%
2024 年 6 月	3.05%
2024 年 7 月	2.80%
2024 年 8 月	2.80%
2024 年 9 月	2.80%
2024 年 10 月	2.80%
2024 年 11 月	2.80%
2024 年 12 月	2.50%

注：万能保险结算利率每月公布，当期结算利率不代表未来投资收益。

九、互联网保险产品及其保单的查询和验真途径

（一）通过横琴人寿官方网站查询保单

1. 打开官网首页“服务大厅”；
2. 点击“保单查询”；
3. 填写信息注册；
4. 即可查询到保单。

（二）通过横琴人寿官微方式

1. 关注“横琴人寿在线”官方微信，按提示完成身份认证；
2. 点击菜单“共享家-我的保单”，核实保单真实性。

（三）通过全国服务热线查询保单

拨打横琴人寿全国服务热线 400-69-12345 查验核实。
(人工服务时间：9:00-20:00)

十、保险公司省级分支机构和落地服务机构的省(自治区、直辖市、计划单列市)清单

序号	机构名称	办公地址	电话号码
1	横琴人寿保险有限公司	广东省珠海市横琴新区华金街58号 39层	0756-3852100
2	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 3101-3105	0755-32933949
3	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	025-66873509
4	横琴人寿保险有限公司 珠海分公司	广东省珠海市香洲区吉大路101号 建行大厦物理楼层3F整层、物理楼 层11F层(1108)单元	0756-6910033
5	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
6	横琴人寿保险有限公司 广州分公司	广州市天河区林和中路8号25楼 2503、2505、2506房、29楼2901、 2902、2903、2904、2905、2906、 2907、2908、2909房	020-38896723
7	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
8	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 单元房屋	0757-63990508
9	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
10	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座酒店、写字楼) 22层03、04号	0752-7190710
11	横琴人寿保险有限公司 梅州分公司	广东省梅州市梅江区三角镇金燕大 道宝盈大厦9楼A-3室、9楼A-4 室	0753-8602804

12	横琴人寿保险有限公司 汕头分公司	广东省汕头市龙湖区长平路90号苏宁广场1幢1601—1604房	0754-87272715
13	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#写字楼	0758-2823188
14	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
15	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
16	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大道338号1栋6层610	0756-3918039
17	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民乐路20号之二	020-38896073
18	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平康路89号436、437	020-38896703
19	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
20	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
21	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2区	0753-3320382

十一、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

(一) 基础架构方面的保护机制

1. 互联网保险客户的资金支付以及用户的信息存在互联网平台和核心业务系统两个系统中，两个系统的数据库都是同城双机房灾备，达到实时高可用，对于数据库数据备份也实时备份，并异地机房保存；

2. 互联网平台部署在阿里金融云上有WAF防火墙、DDos、

安全中心（态势感知）、安全组、SSL 证书等安全设备，保护互联网平台的客户敏感信息安全；

3. 我司定期组织安全厂商对互联网平台进行渗透测试，及时发现解决系统风险，保护互联网平台的客户敏感信息安全。

（二）应用层面的信息保护机制

1. 应用传输协议使用 https 协议传输；

2. 采用活体识别，实名认证方式进行交易支付；

3. 采用成熟，稳健技术栈，即时更新有安全隐患或者漏洞的第三方组件；

4. 渠道交易权限验证，采用白名单放行机制，限制无边界访问，防止信息泄露。

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

（一）理赔服务

1. 客户可以选择下述任何一种方式向我司报案：

（1）致电全国服务热线 400-69-12345 报案；

（2）关注我司官方微信公众号“横琴人寿在线”，在“共享家-在线理赔”进行理赔报案；

（3）发送邮件至 clm@hqins.cn 报案；

（4）向保单服务人员报案；

（5）直接前往我司客服柜面报案。

2. 申请理赔时，需要准备的相关资料：

（1）登录我司官方网站 <http://www.hqins.cn/>，进入“服务大厅”——“单证下载”下载理赔申请书电子版；

(2) 向保单服务人员索取；

(3) 前往我司客服柜面获取。

3. 客户可以选择如下任一种方式提交理赔申请，建议选择微信在线申请理赔：

(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；

(2) 委托保单服务人员提交理赔申请；

(3) 到我司客服柜面提交理赔申请；

(4) 快递方式申请：客户可以将理赔资料快递至我司各机构运营管理部。

4. 理赔时效

经我司审核，确定客户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

(1) 通过关注微信公众号“横琴人寿在线”，查询理赔进度和理赔结果；

(2) 通过拨打全国服务热线 400-69-12345，查询理赔进度和理赔结果。

6. 如果客户对理赔结果有疑问，可以通过如下途径进行理赔咨询与申诉：

(1) 致电我司全国服务热线 400-69-12345；

(2) 到我司客服柜面咨询或申诉；

(3) 将疑问发送邮件至 clm@hqins.cn。

（二）保全服务

1. 登陆我司官网 <http://www.hqins.cn/>或官方微信“横琴人寿在线”在线客服，客户关注“横琴人寿在线”官方微信公众号，注册绑定后完成实名认证，即可通过“共享家”中的“服务大厅”，自助办理保全业务或咨询相关业务情况。

2. 可以亲临或委托他人前往我司任意一个分支机构的服务网点申请办理保全业务。

（三）客户投诉渠道和投诉处理程序

1. 投诉受理渠道

（1）全国客服热线 400-69-12345（人工服务 09:00-20:00）；

（2）公司消费者权益保护专线 0756-3918110（法定工作日 09:00-12:00 13:30-17:30）；

（3）当地分支机构投诉电话或亲临网点；

（4）横琴人寿官网在线客服；

（5）横琴人寿官方微信在线客服；

（6）电子邮箱 hqkf@hqins.cn。

2. 投诉所需材料

（1）投诉人的基本情况

投诉人（含自然人或法定委托人）材料：姓名、身份信息、联系方式、受托人身份证明和有效联系方式、授权委托书原件等。

（2）被投诉人的基本情况

被投诉保险机构名称、被投诉保险业从业人员的相关情

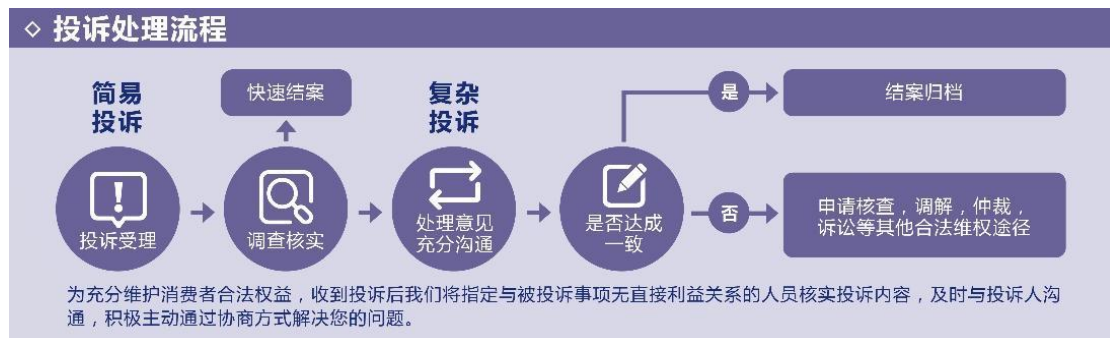
况以及其他所属机构的名称。

(3) 投诉请求、主要事实和相关依据。

(4) 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章。

3. 投诉处理流程

(1) 投诉处理流程



(2) 投诉处理时效

简易投诉：我司自收到投诉人的投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知客户。

复杂投诉：我司自收到投诉之日起 30 日内作出处理决定并告知客户；情况特别复杂或有其他特殊原因的，将视实际情况在延长，延长期限将不超过 30 日。

4. 客户的权利

(1) 若客户对投诉处理结果有异议，可采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等合法途径维权；

(2) 申请核查：若客户对当地分支机构处理结果有异议，可在收到处理决定之日起 30 日内拨打公司消费者权益保护专线申请核查，公司自收到核查申请之日起 30 日内做出核查最终决定并告知客户；

(3) 申请调解：广东省内(除深圳地区)消费者可拨打广

东正和银行业保险业消费者权益保护中心服务热线
4009-888-188 提交纠纷调解申请，其他地区消费者可向当地
保险纠纷调解机构申请调解。

以上信息由横琴人寿保险有限公司提供，信息解析权归
横琴人寿保险有限公司所有，授权东莞农商银行用于其官网
以及手机银行保险互联网信息披露板块使用。


横琴人寿保险有限公司
2025年3月5日