

泰康人寿保险有限责任公司信息披露

一、保险公司简介

泰康人寿保险有限责任公司（简称泰康人寿）是泰康保险集团股份有限公司（简称泰康保险集团）的子公司。泰康人寿注册资本 30 亿元，目前，在全国设有 36 家分公司，覆盖中国大陆所有省级行政单位。泰康人寿依托实力强大的泰康保险集团，拥有丰富资源，公司外延和内生增长动力更加强劲。泰康保险集团是一家涵盖保险、资管、医养三大核心业务的大型保险金融服务集团。2024 年连续七年荣登《财富》世界 500 强。旗下拥有泰康人寿、泰康养老、泰康在线、泰康资产、泰康之家、泰康医疗、泰康拜博口腔等机构。业务范围全面涵盖人身保险、互联网财险、资产管理、企业年金、职业年金、医疗养老、健康管理、商业不动产等多个领域。

泰康人寿将始终坚持“专业化、市场化、规范化”的企业价值观，坚持稳健经营、开拓创新的经营理念，坚持深耕寿险产业链，充分发挥保险补偿、资金融通和社会管理功能，实现客户、员工、股东和社会的共赢发展，致力于成为新时代大民生工程核心骨干企业，致力于为日益成长的工薪白领人群提供专业化、高品质的人寿保险服务。不忘初心、创新永续、商业向善，“用市场经济的方式方法，全心全意为人民服务”。

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

公司经营范围：开展各类人民币、外币的人身保险业务，其中包括各类人寿保险、健康保险（不包括团体长期健康保险）、意外伤害保险等保险业务；开展上述业务的再保险及共保业务；开展为境内外的保险机构代理保险、检验、理赔等业务；在中国银行保险监督管理委员会批准的范围内，代理泰康在线财产保险股份有限公司的保险业务；开展保险咨询业务；依照有关法规从事资金运用业务；证券投资基金销售业务；开展经中国银行保险监督管理委员会批准的其它业务。

四、客服电话

泰康人寿服务热线：95522

五、官方网站

<https://www.taikanglife.com/>

六、监管评价信息

公司官网暂无披露

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.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/payin>

fonew/list_418_1.html 查询，查询路径：首页>公开信息披露>专项信息>偿付能力。

（请各保司提供近一年数据）

时间 项目	2024 年 一季度	2024 年 二季度	2024 年 三季度	2024 年 四季度
综合偿付能力充足率	275.62%	287.06%	311.28%	暂未披露
核心偿付能力充足率	165.29%	178.40%	207.30%	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，详情请前往我司官方网站

（https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/payinfonew/list_418_1.html）查询，查询路径（首页>公开信息披露>专项信息>偿付能力）

（请各保司提供近一年数据）

时间 项目	2024 年 一季度	2024 年 二季度	2024 年 三季度	2024 年 四季度
风险综合评级	BBB	AA	暂未披露	暂未披露

八、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

1) 投资收益率官网查询路径

https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/payinfonew/list_418_1.html

2) 分红实现率官网查询路径

<https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/dividendRealization/dividendRealization.html>

3) 账户结算利率官网查询路径

https://www.taikanglife.com/service/searchservice/productprice/greatProduct/list_375_1.html

时间 项目	2024 年 一季度	2024 年 二季度	2024 年 三季度	2024 年 四季度
投资收益率	0.44%	0.92%	0.64%	暂未披露
分红实现率	详见官网查询路径			
账户结算利率	详见官网查询路径			

九、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

【互联网保险产品信息】

[https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/inter
netinfonew/protermsnew/list_423_1.html](https://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/inter
netinfonew/protermsnew/list_423_1.html)

【电子保单查询途径】

途径 1: 在保单承保后 24 小时内, 我司通过邮件的方式将电子保单发送至客户投保时留存的电子邮箱中。

途径 2: 扫描下方二维码关注并绑定泰康人寿官方微信, 点击"服务"进入"微信服务大厅", 点击"保单服务"后选择需要查看的保单, 在"保单详情"页面右上角的"微保单"查询电子保单。

【电子保单验真途径】

扫描下方二维码关注并绑定泰康人寿官方微信, 点击"服务"进入"微信服务大厅", 点击"保单验证"进入"电子保单验证"界面, 后按流程提示上传电子保单 PDF 文档(不支持纸质保单扫描成电子文档)进行验证。

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

详见官网披露:

<https://www.taikanglife.com/publicinfonew/basicnew/suborgnew/suborgnew.html>

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) 网络安全规划落实情况

泰康人寿以 ISO 27001 信息安全管理体系、GB/T 22080 网络

安全等级保护体系为基础，建设了以风险为导向的泰康信息安全管理体
系。体系从组织环境、方针、规划、支持、运行、绩效评价、改进
等方面进行设计，形成了以信息安全总纲、各领域信息安全管理办
法、规定、细则、指南及相应的支撑文档组成的制度体系，共发布相关
管理制度 44 项，覆盖了安全方针类、访问控制类、人员安全类、资
产安全类、运行与维护安全类、应用获取安全类、事件及应急管理
类、风控合规审计类、云安全类。

经过多年建设，泰康人寿以 ISO27001 信息安全管理体
系标准为依托，GB/T22080 网络安全等级保护体系为指引，结合国家
法律法规、监管要求、技术发展和实际需要不断建立健全信息安
全管理体系建设，并先后通过 CMMI3（开发体系）、TMMI3 级（测试
体系）、ISO20000（运维体系）、ISO27001（信息安全管理体
系）、ISO27701（隐私信息管理体系）、CSA-Star 云安全体系、
Uptime M&O（数据中心运维体系）、研发运营一体化（DevOps）3
级能力成熟度评估等国际标准认证。目前公司重要信息系统均完
成等保定级备案工作（已备案三级系统 5 个，二级系统 3 个），
并每年接受国际标准认证组织和第三方评估机构的现场检查，确
保持续符合相关标准要求。

（二）落实网络安全实施监测

每月开展互联网侧暴露面核查，及时发现暴露在互联网上的主
机/web 漏洞、高危端口、无效业务页面、影子资产等，通过监控威
胁情报 7*24 小时感知失陷资产等情况，发现问题及时处置。目前
已形成互联网出口由流量清洗、IPS、WAF 的阻断监控手段，在
内外网连接处部署天眼和全流量高级威胁检测系统，在内网重要
服务器及终端部署 HIDS 和杀毒软件，形成完整的纵深防御监控
流程，对发现的高

危告警信息及重要系统告警信息进行分析研判，针对风险较高的事件，及时通报相关的业务方并进行核实处置。记录完整的通报表格，包括告警事件名称、告警时间、通报时间、处理时间、反馈时间等重要信息。

（三）网络安全通讯

泰康人寿为确保与银行机构之间的通讯安全，通常采用专线方式对接，而且为配合银行机构实现国密改造，已采购了使用国密算法加密的密钥证书，具备在较短时间内开发上线的能力，目前已与多家国有大行实习系统对接，经过多年的实践，能够确保用户信息安全和投保交易安全。

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

（一）投诉方式

【保险公司受理渠道】

- 95522 服务热线(推荐)、泰生活 APP(推荐)、泰康人寿官网/官微
- 电子邮箱: tousufuwu@taikanglife.com
- 新生活广场: 见"客户服务一查询服务一新生活广场地址"

【需要客户提供的材料】

- 投诉人的基本情况:
 - 自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式;
 - 法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码, 法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式, 法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书等;

➤ 被投诉人的基本情况:

■ 被投诉保险机构名称;

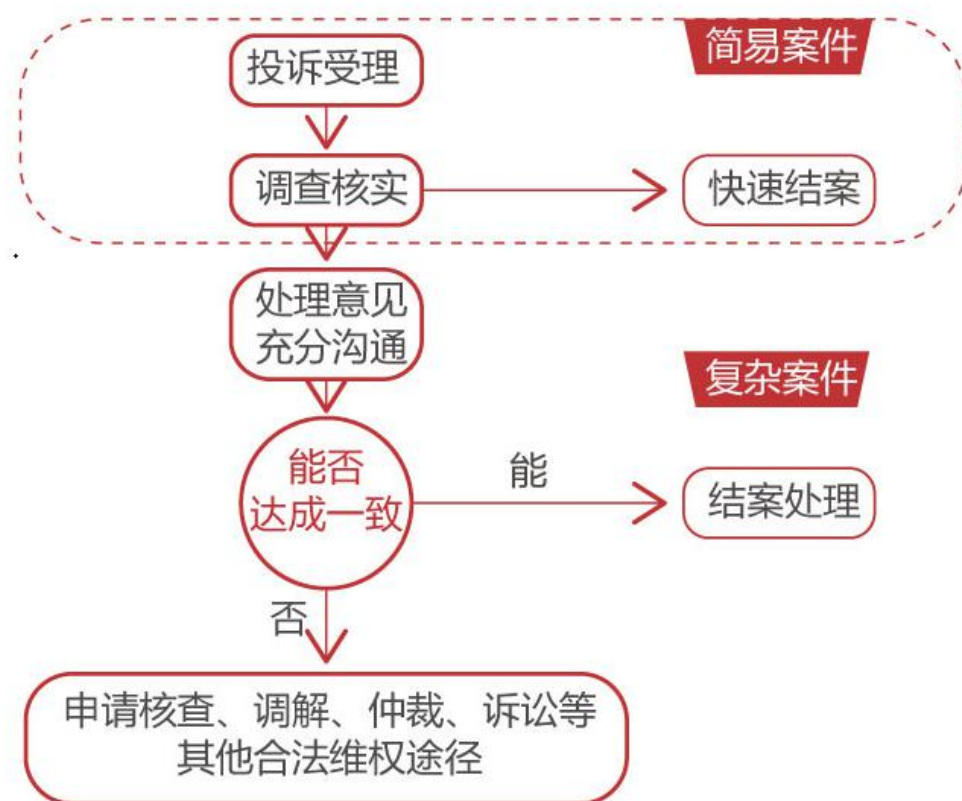
■ 被投诉保险业从业人员的相关情况以及其所属机构的名称;

➤ 投诉请求、主要事实和相关依据;

➤ 投诉人提交书面材料的,应当由投诉人签字或者盖章;

提示:若提出消费投诉存在不便,可提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件,受托人身份证明和有效联系方式等

【保险公司处理流程】



温馨提示:为了确保您的资金安全,泰康人寿提醒您提高警惕、加强安全意识、任何情况下勿将账号、密码等个人信息泄露给陌生人,若接到类似短信、电话,请立即拨打全国统一客户服务热线 95522 进行核实确认。

（二）理赔条件和流程

对于发生了保险责任约定的保险事故（保险责任详见保险条款），客户应联系保险公司申请理赔，具体理赔流程如下：

第 1 步：报案

可以通过泰生活 APP、泰康人寿官微公众号“泰康人寿”、拨打全国服务电话 95522 或泰康人寿当地服务中心柜面进行报案。

第 2 步：理赔申请

准备好理赔资料后，通过泰生活 APP、泰康人寿官微公众号“泰康人寿”，或至泰康人寿当地服务中心柜面申请理赔。

第 3 步：邮寄资料原件

如需要邮寄原件时，保险公司会告知您邮寄理赔资料原件到指定地点。

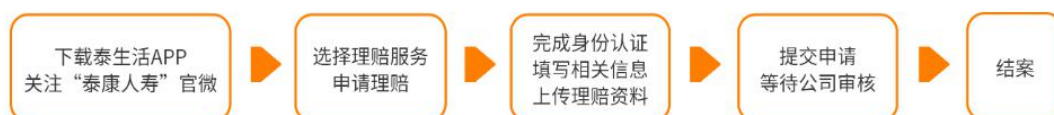
第 4 步：结论通知

审核结案后及时通知您理赔结论，赔付保险金将转账到申请理赔时指定账户中。



1、线上申请流程

泰生活APP：全部服务-理赔服务；“泰康人寿”官微：保险-微信服务大厅-理赔服务。



2、线下申请流程



（三）保全服务

【保单服务申请途径】

1、下载泰生活 APP 自助服务



2、24 小时客服电话自助服务

全国统一客服热线 95522

3、泰康人寿官网客户服务

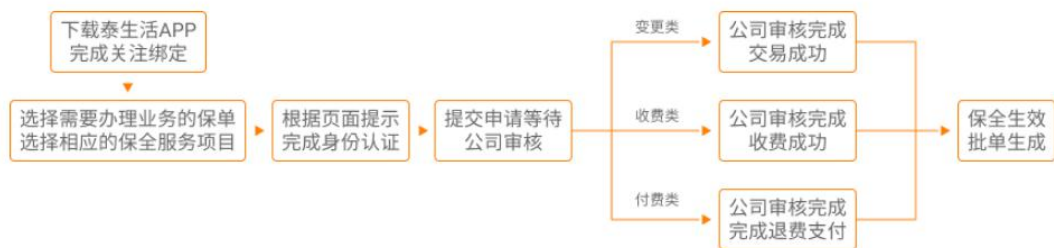
官网地址: <https://service.taikanglife.com/>

4、新生活广场服务

具体地址可登录官网通过"客户服务—查询服务—新生活广场地址"进行查询。若客户所在的地区无我司分支机构,可能会存在服务不到位的情况,客户可通过拨打 95522 客服电话、"泰康人寿"官微、泰生活 APP 或到我司就近机构柜面进行保全服务。

注:泰生活 APP 可提供线上自助服务。包括变更类、收费类及退费类业务。其中减额、取消险种等泰生活 APP 暂不支持的业务可通过新生活广场办理。我们将持续推进全流程线上服务。

【保单服务线上申请流程】



【保单服务柜面申请流程】



以上信息由泰康人寿保险有限责任公司提供，信息解析权归泰康人寿保险有限责任公司所有，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。

泰康人寿保险有限责任公司

广东东莞中心支公司

2025 年 2 月 20 日