

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 1 日至 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

业务合作范围有：终身寿、两全保险、分红险、意外险、等。

四、客服电话

95519

五、官方网站

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

六、监管评价信息

在近期公布的由国家金融监督管理总局委托中国保险行业协会开展的 2023 年度保险公司法人机构经营评价结果，



中国人寿保险股份有限公司再次获评 A 级，这也是自 2015 年开展此项评价以来，该公司连续第 9 年荣获 A 级评价。

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.e-chinalife.com/cfnlxxrcpl/cfnlczl/>) 查询，(进官网首页-公开信息披露-偿付能力信息日常披露-偿付能力充足率)

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	218.54%	209.17%	205.23%	211.64%
核心偿付能力充足率	158.19%	154.97%	151.90%	154.58%

(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

(<https://www.e-chinalife.com/fxzhpj/>) 查询，查询路径(官网首页-公开信息披露-偿付能力信息日常披露-风险综合评级)

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	AAA	AAA	AAA	AAA
--------	-----	-----	-----	-----

八、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/tzzgx/tzzgx/dqbg/nbbnb/>），查询路径（官网首页-投资者关系-定期报告-年报、半年报）

九、互联网保险产品及其保单的查询和验真途径

路径：官网首页-互联网保险信息披露，网址：<https://group.e-chinalife.com/o2s/o2s-iuums-web/infoAnnounce/infoOfficial?queryType=Publish>

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

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

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



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。

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

1. 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。

2. 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

中国人寿保险股份有限公司

户。

3. 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。

以上信息由中国人寿保险股份有限公司提供，信息解析权归中国人寿保险股份有限公司所有，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。

中国人寿保险股份有限公司东莞分公司

2025 年 1 月 20 日

