

# 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是经原中国保险监督管理委员会批准，于2016年成立的全国性寿险公司。

作为横琴粤澳深度合作区首家全国性法人寿险企业，横琴人寿已开设20家分支机构，实现粤港澳大湾区“9+2”城市群内地城市覆盖，未来公司将稳步开拓省外业务布局，下一步将重点布局长三角地区和环渤海地区。

在发展过程中，横琴人寿形成了“家庭账户”、“合伙型分销网络”和“数字横琴”三大特色战略，并坚守“开放、专注、简约”的核心价值观，致力于成为家庭首选的保险服务平台，为亿万家庭提供全生命周期的风险保障、财富管理服务，致力于传承家庭的爱与责任，守护家庭的希望与未来。

## 二、合作起止时间

2020年12月2日至2025年12月31日

## 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、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）

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	96.98	150.08	143.98	163.70
核心偿付能力充足率	131.13	118.65	111.74	129.10

## （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）

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	BB	B	BB

## 五、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-专项信息-偿付能力）

项目 \ 时间	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	1.40%	0.88%	0.98%	1.23%

（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1月1日到 2023年6月30日到 达保单周年日的保单	2023年7月1日到 2023年12月31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）	101.88%	102.06%
	横琴优品金生两全 保险（分红型）	-	102.15%

(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)

时间 项目	账户结算利率
2023年1月	3.80%
2023年2月	3.50%
2023年3月	3.50%
2023年4月	3.50%
2023年5月	3.25%
2023年6月	3.25%
2023年7月	3.25%
2023年8月	3.05%
2023年9月	3.05%
2023年10月	3.05%
2023年11月	3.05%
2023年12月	3.05%

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。

六、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-保单管理”，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)

## 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

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 3101-3107	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	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	广东省广州市天河区林和中	020-38896723

	广州分公司	路 8 号 2505、2506、2901、2902、2903、2904、2905、2906、2907、2908、2909	
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德胜广场 1-27 号（单号）4 楼 B08、B10	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

## 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

### （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. 通过阿里云的漏洞扫描工具，定期对互联网平台进行漏洞扫描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，客户业务授权，客户实名；

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。

## 九、理赔、保全、投诉等客户服务

### （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](mailto: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账号“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](mailto: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](mailto: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

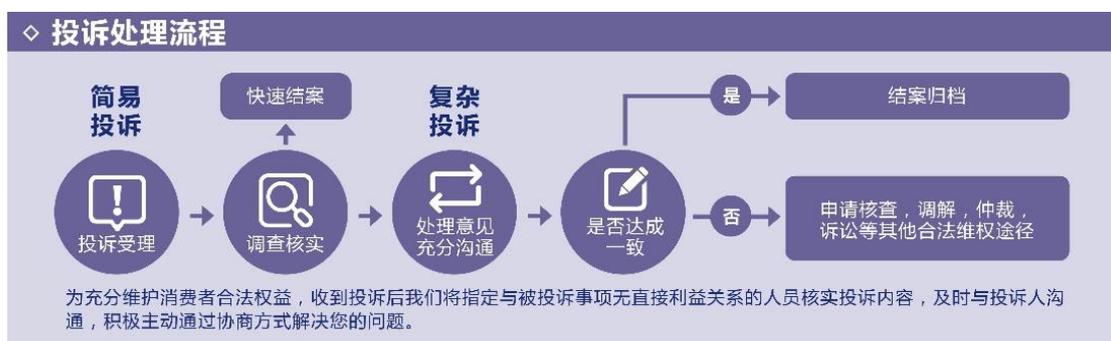
被投诉保险机构名称、被投诉保险业从业人员的相关情况以及其他所属机构的名称。

(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。

横琴人寿保险有限公司

2024 年 1 月 19 日