

长城人寿保险股份有限公司信息披露

一、保险公司简介

长城人寿保险股份有限公司，是经原中国保监会批准成立的全国性人寿保险公司，于 2005 年 9 月 20 日正式成立，公司总部设于北京，注册资本金 62.19 亿元，总资产规模超 1000 亿元，已在北京、山东、四川、湖北、青岛、河南、河北、江苏、天津、广东、湖南、安徽、重庆、陕西设立 14 家分公司，72 家三级机构，141 家四级机构，旗下拥有长城财富保险资产管理股份有限公司、北京金颐保险代理有限公司、北京金通泰投资有限公司、北京新街睿持企业管理有限公司四家控股子公司。

二、合作起止时间

合作期限以我行与保险公司签订的《保险兼业代理合同》期限为准，本次合作有效期至 2025 年 12 月 31 日。

三、合作范围

业务合作范围：代理销售《保险兼业代理产品合同》约定的产品，代理收取保险费。

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 <http://www.greatlife.cn> 查询，查询路径：官网主页>公开信息披露>专项信息>偿付能力。



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	151.31%	151.66%	151.16%	153.70%
核心偿付能力充足率	85.72%	86.99%	84.81%	84.66%

(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 <http://www.greatlife.cn> 查询,查询路径:官网主页>公开信息披露>专项信息>偿付能力。

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	BB 类	BB 类	BB 类	BB 类

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

时间 项目	2023 年三季度 (本年度累计数)
投资收益率	2.61%

详情请前往我司官方网站 <http://www.greatlife.cn> 查询,查询路径:官网主页>公开信息披露>专项信息>偿付能力。

(二) 分红实现率

我司 2023 年分红险产品红利实现率请前往我司官方网站 <http://www.greatlife.cn> 查询,查询路径:官网主页>公开信息披露>专项信息>分红险产品红利实现率。

(三) 账户结算利率

我司万能险结算利率每月更新，请前往我司官方网站

<http://www.greatlife.cn> 查询，查询路径：官网主页>客户服务>自助服务>万能险结算利率查询。

六、互联网保险产品及其保单的查询和验真途径

长城人寿官方网站：<http://www.greatlife.cn>；

保险产品信息查询路径：官网主页>公开信息披露>基本信息>产品基本信息。

保单的查询和验真途径：官网主页>客户服务>自助服务>电子保单验真。

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

机构层级		机构名称	营业地址	邮政编码	联系电话
二级		长城人寿保险股份有限公司广东分公司	广东省广州市越秀区东风东路 761 号 14 层 1404、1405、1406、1407、1408 单元	510030	020-38033456
	三级	长城人寿保险股份有限公司广州中心支公司	广东省广州市越秀区东风东路 761 号 14 层 1401、1402 单元	510000	020-29859817
		四级 长城人寿保险股份有限公司广东分公司越秀营销服务部	广东省广州市越秀区东风东路 761 号 14 层 1403 单元	510030	020-29859817
	三级	长城人寿保险股份有限公司韶关中心支公司	广东省韶关市武江区新华北路 57 号富康广场 A 幢 8 层办公室 1、2、9	512023	0751-8210793



	三级		长城人寿保险股份有限公司 东莞中心支公司	广东省东莞市南城 街道宏六路1号 2105室	523007	0769-23296981
	三级		长城人寿保险股份有限公司 惠州中心支公司	广东省惠州市江北 文昌一路11号铂 金府华贸大厦3号 楼1单元24层06、 07、08号	516000	0752-2895576

其他省份分支机构和落地服务机构请前往我司官方网站
<http://www.greatlife.cn> 查询，查询路径：官网主页>关于长城>公
 司介绍>分支机构。

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

我们对客户提供的所有资料进行严格管理和保护，对于和客户接触的各环节，遵循合理使用、限制公开、安全保障、责任落实的原则，确保客户信息的安全、保密。

保险公司在客户信息保护方面有明确的管理组织，对客户信息保护的职责分工明确，客户信息收集、使用和存储有严格的规定，对外提供客户信息时需经过客户授权，对于敏感信息采取必要的脱敏处理，确保客户的信息安全。

九、理赔、保全、投诉等客户服务

客户服务及投诉：

- (1) 全国统一客服热线及投诉受理电话：95576
- (2) 金融消费者监管投诉电话：12378
- (3) 在线服务方式：

长城人寿官方网站：<http://www.greatlife.cn/>

长城人寿官方微信：长城人寿

客户投诉服务专用邮箱：khts@greatlife.cn

(4) 柜面投诉：各级机构经营场所

1、理赔服务

(1) 柜面申请

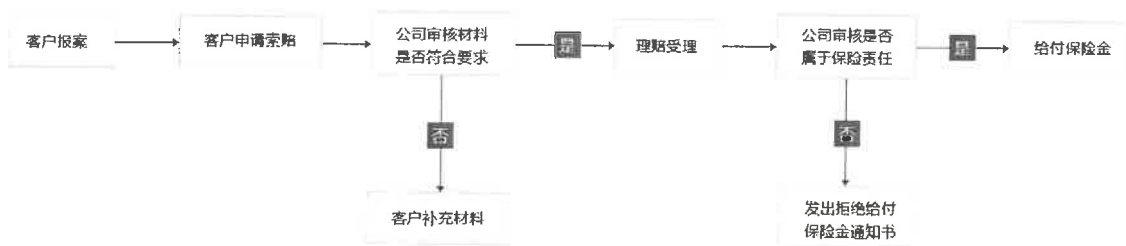
按照保险条款中的相关规定，携带相应的事故证明材料原件到公司进行申请。

(2) 自助申请

关注“长城人寿”官方微信申请：关注“长城人寿”官微进行线上理赔申请。



(3) 服务要览



(4) 理赔时效

我们在收到您的理赔申请后，会及时作出核定：对于普通案件将在5个工作日内作出审核决定；对于情形复杂的案件将在30日内作出审核决定。如理赔案件需调查，我们将在1个工作日之内发起调查，并在5个工作日之内完成调查工作；如您递交的理赔材料不完整，我



们将在 2 个工作日之内与您联系，一次性告知您需补充提供的材料内容。

属于保险责任的理赔案件，我们将在结案后的 10 日内向您支付理赔金，同时通过发送短信告知您赔付的结果。如未及时支付，除支付保险金外，我们将赔偿您因此受到的损失。

对不属于保险责任的理赔案件，我们在做出拒赔决定之日起 2 个工作日内会向您出具拒绝给付保险金通知书，并在通知书中详细说明不予赔付的理由。

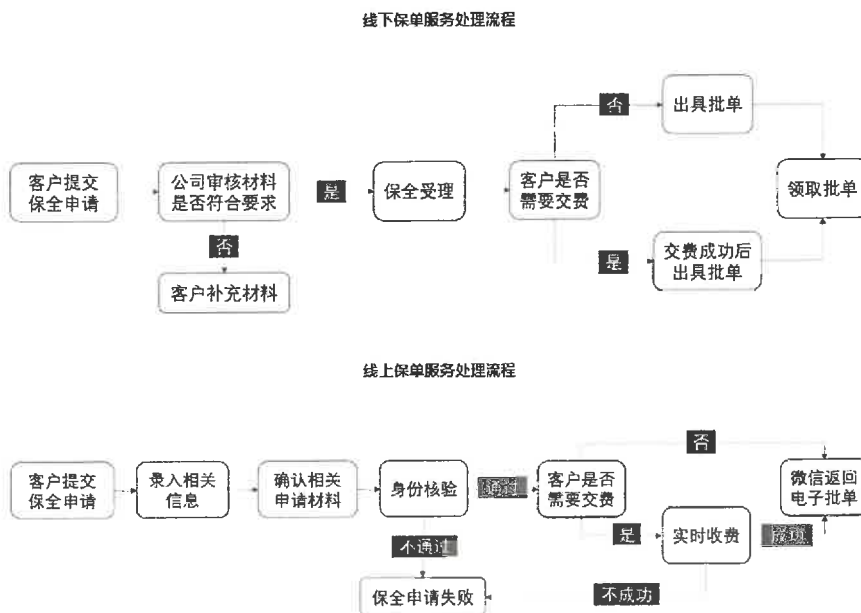
2、保全服务

(1) 保单服务申请途径：

您可以通过我司官方微信或客服柜面进行保单服务业务办理。

如果您在业务办理过程中遇到问题，可拨打我司全国服务热线 95576 进行咨询。

(2) 办理流程



3、投诉处理

(1) 投诉方式

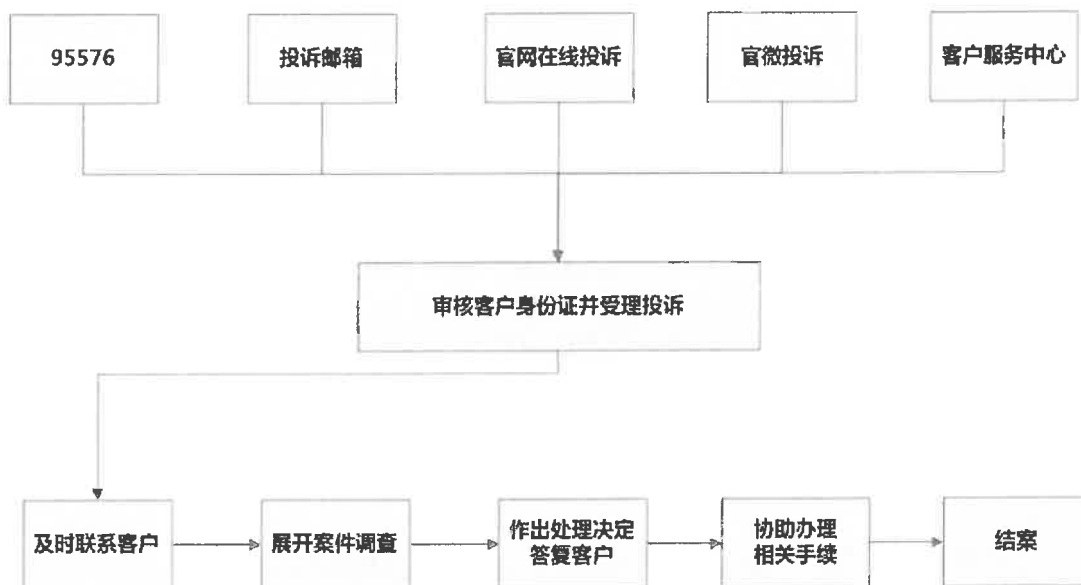
- ◆ 全国统一客服热线及投诉受理电话：95576；
- ◆ 金融消费者监管投诉电话：12378；
- ◆ 网络投诉：<http://www.greatlife.cn/>，向“在线投诉”反馈或留言；
- ◆ 微信公众号投诉：长城人寿；
- ◆ 客户投诉服务专用邮箱：khts@greatlife.cn；
- ◆ 现场投诉：各级机构经营场所。

(2) 投诉须知

- 1) 如果您非我公司保险产品消费者本人，请确认您已征得消费者本人的同意并委托您代为投诉。
- 2) 在您通过电话、网络或邮件投诉时，请留下正确的联系电话及保险合同号，以便我司相关人员能及时联系。
- 3) 在您前往我司客户服务中心投诉时，请携带本人身份证原件及保险合同正本，以便我司相关人员及时确认信息。
- 4) 如果您对我公司分支机构作出的投诉处理决定有异议，可向该分支机构的上级机构申请核查。
- 5) 事实清楚、争议情况简单的案件：自受理之日起 10 个工作日内作出处理决定并告知投诉人。
- 6) 疑难、复杂案件：自受理之日起 15 日内作出处理决定，情况复杂的可以延长至 30 日。

(3) 投诉处理流程





长城人寿保险股份有限公司广东分公司

2024年1月18日

