

国华人寿保险股份有限公司信息披露

一、保险公司简介

国华人寿保险股份有限公司成立于 2007 年 11 月，总部位于上海市，注册地湖北省武汉市，注册资本 48.46 亿元，是由原中国保险监督管理委员会批准设立的全国性、股份制专业寿险公司。截至 2023 年末，公司总资产近 3000 亿元，净资产超 260 亿元。

自成立以来，国华人寿以“让每个家庭拥有保障和幸福”为使命，坚持以人民、以客户为中心的发展思路，贯彻“13210”新发展战略，以高度的责任感，坚持服务民生、服务实体经济，助力共同富裕。

国华人寿始终科学把握寿险经营规律，算账经营，稳健发展。公司已形成了以银行保险、互联网为业务主渠道，其他业务渠道作为补充的差异化经营格局；搭建了基本覆盖全国的机构布局，相继在上海、北京、天津、河南、河北、浙江、山东、广东、江苏、安徽、湖北、辽宁、重庆、四川、山西、湖南、青岛、深圳等省市开设了 18 家省级分公司，不断探索符合自身特色的新型寿险公司发展之路。一直以来，公司不断增强各项投资能力建设，已构建了自主投资、专业保险资产管理公司和第三方委托投资相结合的投资体系。2021 年 5 月，国华人寿控股的国华兴益保险资产管理有限公司获原中国银保监会的开业批复，国华人寿资产管理专业化发展更进一步。

同时，国华人寿始终不忘初心，热心公益，回馈社会，逐步建立国华公益事业长效机制。截至 2023 年末，国华人寿公益扶贫支出超 7500 万元。

立足新的发展阶段，国华人寿将落实“13210”新发展战略，聚焦党建引领、强化安全发展、全面提升能力，持续推进高质量发展。

二、最新合作起止时间

2026 年 1 月 1 日-2030 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

终身寿险、两全险、年金险、健康险、意外伤害保险等各类代理销售保险，具体合作范围与产品以东莞农商银行在售产品清单为准。

四、客服电话

全国统一客服热线：95549

五、官方网站

国华官网：<https://www.95549.cn/>

六、监管评价信息

（一）公司近一年每季度风险综合评级（分类监管）

年份	季度	风险综合评级（分类监管）
2025 年	一季度	暂未披露
2025 年	二季度	暂未披露
2025 年	三季度	暂未披露
2024 年	四季度	暂未披露

（二）最近一次风险管理能力评估 SARMRA

根据《中国银保监会偿付能力监管部关于国华人寿保险股份有限公司 2022 年 SARMRA 现场评估意见书》（银保监偿付〔2023〕34 号），国华人寿 2022 年 SARMRA 得分为 69.01 分。其中，风险管理基础与环境 14.35 分，风险管理目标与工具 6.81 分，保险风险管理 6.82 分，市场风险管理 6.41 分，信用风险管理 6.66 分，操作风险管理 6.86 分，战略风险管理 7.13 分，声誉风险管理 7.04 分，流动性风险管理 6.93 分。

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

基于天茂集团主动完成私有化带来的信息披露规则变化，公司已于今年向国家金融监督管理总局湖北监管局上报《国华人寿保险股份有限公司关于申请豁免部分信息披露的请示》（国华寿〔2025〕192 号），申请豁免披露年度报告及偿付能力报告直至相关问题化解，已获监管领导圈阅批准。

项目\时间	2024 年 四季度	2025 年 一季度	2025 年 二季度	2025 年 三季度
综合偿付能力充足率	暂未披露	暂未披露	暂未披露	暂未披露
核心偿付能力充足率	暂未披露	暂未披露	暂未披露	暂未披露

（二）风险综合评级（分类监管）

时间	2024 年	2025 年	2025 年	2025 年

项目	四季度	一季度	二季度	三季度
风险综合评级	暂未披露	暂未披露	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

我司相关数据公布渠道包括：

账户结算利率查询路径：

<https://www.95549.cn/mas/announcement/wnlv/list/>;

2025年分红实现率查询路径：

https://www.95549.cn/pages/intro/xxp103_detail177.shtml;

历史分红实现率查询路径：

https://www.95549.cn/pages/intro/xxp103_02.shtml;

时间	2024年	2025年	2025年	2025年
项目	四季度	一季度	二季度	三季度
投资收益率	暂未披露	暂未披露	暂未披露	暂未披露
分红实现率	暂未披露	暂未披露	暂未披露	暂未披露
账户结算利率	暂未披露	暂未披露	暂未披露	暂未披露

九、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

互联网保险产品及保单可在国华人寿官网、官微进行查询保单及详情，国华人寿官网设有电子保单验真途径。

保单查询和验真（国华人寿官方网站）：<https://www.95549.cn/>

保单查询（国华人寿微信公众号）：微信搜索公众号“V95549”-点击“个人中心”-“实名认证”，实名认证通过后即可点击“我的保单”进行查询。

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

落地服务机构的查询网址：<https://www.95549.cn/pages/intro/fzjg.shtml>

省级分支机构：国华人寿保险股份有限公司广东分公司，办公地址：广东省广州市天河区黄埔大道中 656 号自编 2402-2410a，电话：020-29193969

落地服务机构：国华人寿保险股份有限公司广东分公司东莞中心支公司，办公地址：广东省东莞市东城街道鸿福东路 1 号国贸中心 1 栋 3001、3002、3010、3011 室，电话：0769-23130135

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) 我司严格遵守现行的关于个人信息、投保交易信息、数据及隐私保护的法律法规，采取充分的技术手段和管理制度，保护客户提供给我们的个人信息、投保交易信息、数据和隐私不受到非法的泄露和披露给未获授权的第三方。

(二) 客户在购买产品过程中，如发现我司有关人员有违法、违规行为、或自认为自身权益收到侵犯，请客户保留相关证据并向本公司投诉，投诉电话：95549，投诉邮箱：xinfang@95549.cn

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

(一) 投诉：投诉受理渠道：1. 公司柜面；2. 电话投诉：95549；3. 微信公众号：v95549；4. 国华官网：www.95549.cn；5. 信函投诉地址：上海市浦东新区金海路1000号25号楼4楼。邮编：201206

(二) 理赔：投保人、被保险人或者受益人于保险事故发生之日起五日内应通知保险公司；不明原因的身故及重大事故（如高坠、溺水、中毒、车祸等）应即时报案（最迟在出险24小时内）。报案人可以通过电话、邮件或者由保单服务人员转告等方式进行报案。报案时应说明以下情况：保单号、出险人姓名、地址、电话、出险时间、地点、原因、经过、结果、目前情况。

全国统一服务电话：95549，电话中心客服代表将提供专业理赔指导，提醒客户收集保存理赔申请材料，并指导理赔申请。

邮件报案：95549@guohualife.com

理赔申请与立案：备齐申请材料后，在法定的理赔申请时效内，客户可亲临本公司或委托保单服务人员提交正式理赔申请。符合立案条件的，给予立案受理并出具立案受理回执。不符合立案条件的，不予立案受理，退还申请材料，出具不予立案通知书。

理赔审核与结案支付：理赔审核人依据保险合同及保险法律法规，对理赔申请材料进行审核，最终确定保险责任，并予以结案处理。

结案后,出具理赔通知书、退还非必须保留相关申请材料,系统自动进行理赔金转账。

国华人寿理赔保险金已实现银行转账支付,客户只需提供银行账户,即可领取理赔金,免去现金交易风险。

理赔的时效:个人客户办理索赔手续时,需材料齐备。如证明和资料不完整的,本公司将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。公司在收到个人客户理赔申请书及合同约定的证明和资料后,将在5日内作出核定;情形复杂的,在30日内作出核定。在收到保险金给付申请书及有关证明和资料之日起60日内,对给付保险金的数额不能确定的,根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付。对不属于保险责任的,本公司自作出核定之日起3日内向受益人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

(三)保全:保单变更服务是指人身保险合同生效后,为了维持合同持续有效,保险公司根据合同约定及投保人、被保险人或者受益人的要求而提供的一系列服务。不同的产品类型可支持的保单变更服务也不同。

保单变更服务完成后,我们将给与客户保单变更批单或其它书面协议,作为主保险合同的一个组成部分,是主保险合同的补充;批单或其它书面协议未约定的内容,以主保险合同为准,若与主保险合同的内容互为冲突,则以批单及其它书面协议为准。批单和其它书面协议严禁涂改。

客户可以通过我司官方微信（微信公众号：V95549）申请变更，也可以前往我司各分支机构服务柜面申请办理保单变更服务，具体的联系地址及联系方式客户都可以在保单中查询到，或也可拨打我司95549全国统一服务热线进行咨询。

以上信息由国华人寿保险股份有限公司提供，信息解释权归国华人寿保险股份有限公司所有，授权东莞农村商业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。

