

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经原中国保险监督管理委员会批准，于2016年12月正式开业，注册资本49.89亿元，总部注册地位于横琴粤澳深度合作区（以下简称合作区），是合作区唯一一家全国性法人寿险企业。公司由国有企业、民营企业共同发起组建，主要股东有珠海铎创投资管理有限公司、亨通集团有限公司等。目前公司已形成以珠三角、长三角为战略支点的机构布局。

横琴人寿以“为客户美好生活提供个性化、定制化的保险解决方案”为使命，践行“开放、专注、简约、专业、互信、共好”的企业文化，以人生规划师队伍为支撑，以特色产品、高效服务为着力点，打造差异化的发展模式，致力于打造中国寿险行业“专精特新”小巨人，成为中小寿险公司高质量发展的典范之一。

在以全面深化改革促高质量发展的大背景之下，保险业服务中国式现代化大有可为，横琴人寿将紧跟国家发展大局、行业发展大势、区域发展战略，立足保险功能定位，找准工作切入点和着力点，聚焦人民群众对金融保险的新需求，持续探索特色化、差异化发展之路，为发展新质生产力、推动经济社会高质量发展贡献保险力量。

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

400-69-12345（人工服务时间：9:00-20:00）

五、官方网站

<https://www.hqins.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）
2024 年	四季度	B
2025 年	一季度	B
2025 年	二季度	B
2025 年	三季度	B

（二）最近一次风险管理能力评估 SARMRA

公司 2023 年 SARMRA 评估得分为 71.43 分。其中，风险管理基础与环境 14.8 分，风险管理目标与工具 6.67 分，保险风险管理 7.08 分，市场风险管理 6.96 分，信用风险管理

6.65 分，操作风险管理 7.36 分，战略风险管理 7.08 分，声誉风险管理 7.03 分，流动性风险管理 7.8 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

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）

时间 项目	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	191.88%	188.61%	189.34%	142.47%
核心偿付能力充足率	159.54%	156.25%	157.40%	111.66%

（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(<https://www.hqins.cn/>)查询，查询路径（公开信息披露-专项信息-偿付能力）

时间 项目	2024 年 四季度	2025 年 一季度	2025 年 二季度	2025 年 三季度
风险综合评级	B	B	B	B

八、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）

时间 项目	2024 年 12 月	2025 年 3 月	2025 年 6 月	2025 年 9 月
财务投资收益率 (本年累计数非年化)	3.31%	1.31%	2.43%	4.64%

(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	2025 年 7 月 1 日到 2026 年 6 月 30 日到 达保单周年日的保单	2025 年 7 月 1 日到 2026 年 6 月 30 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)	19.05%	19.05%
	横琴优品鑫享两全 保险 (分红型)	50.00%	50.00%
	横琴优品乐盈两全 保险 (分红型)	-	114.29%

(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
2024 年 12 月	2.50%
2025 年 1 月	2.50%
2025 年 2 月	2.50%
2025 年 3 月	2.50%
2025 年 4 月	2.50%
2025 年 5 月	2.50%
2025 年 6 月	2.50%
2025 年 7 月	2.50%
2025 年 8 月	2.50%
2025 年 9 月	2.50%
2025 年 10 月	2.50%

时间 \ 项目	账户结算利率
2025 年 11 月	2.50%

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。

九、互联网保险产品及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-我的保单”，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）

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

详情请前往（<https://www.hqins.cn/openInfo/base-info/company-branch>）查询。

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 3101-3105	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、物理楼 层 11F 层 (1108) 单元	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 广州分公司	广东省广州市天河区林和中路 8 号 2503、2505、2506、2507、2901、 2902、2903、2904、2905、2906、 2907、2908、2909	020-38896723
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 16 号 名城星岸商住中心 A 区 1514 办公室	0758-2823188
14	横琴人寿保险有限公司 苏州分公司	江苏省苏州市高新区竹园路 6 号运 河铂湾金融广场 5 号楼 103 室 2901	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平康路 89号428、429	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

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）基础架构方面的保护机制

1. 互联网保险客户的资金支付与用户信息分别存于互联网平台和核心业务系统这两个系统之中。这两个系统的数据库均采用同城双机房灾备模式，以实现实时高可用性。同时，对数据库数据进行实时备份，并在异地机房保存。

2. 互联网平台部署于阿里金融云，配备了WAF防火墙、DDos、安全中心（态势感知）、安全组、SSL证书等安全设备，用于保护互联网平台上客户的敏感信息安全。

3. 本公司定期组织安全厂商对互联网平台开展渗透测试，及时发现并解决系统风险，以保护互联网平台上客户的敏感信息安全，且每年均满足国家等保三级测评要求。

（二）应用层面的信息保护机制

1. 采用基于SSL/TLS加密的HTTPS协议进行数据传输，确保通信过程中信息的完整性与机密性。

2. 综合运用公安二要素认证、活体检测、人脸识别、手机动态验证码等多因素认证技术，保障交易支付环节的身份真实性与操作安全。

3. 采用稳定可靠的技术架构，持续监测并更新第三方组件，及时修复已知安全漏洞，降低系统被攻击风险。

4. 实施基于角色的权限控制与交易渠道白名单机制，严防未授权访问及信息泄露。

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

（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 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

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。

(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。

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

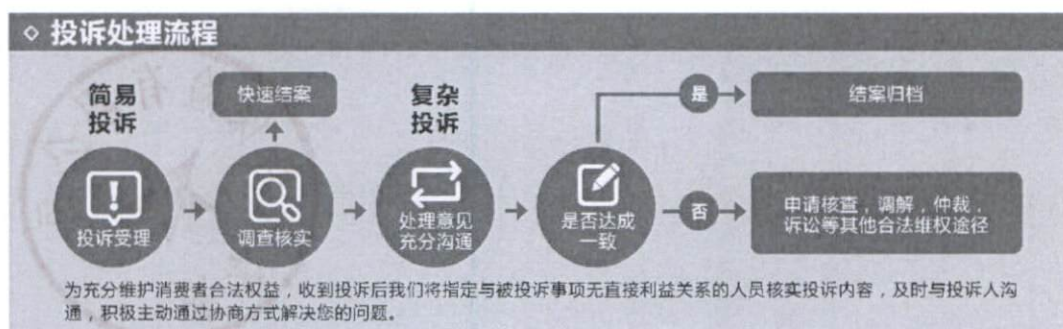
被投诉保险机构名称、被投诉保险业从业人员的相关情况以及其他所属机构的名称。

(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: 我司自收到投诉人的投诉之日起 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。

以上信息由横琴人寿保险有限公司提供, 信息解释权归

横琴人寿保险有限公司所有，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。

横琴人寿保险有限公司

2026年1月14日

