

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 68.39 亿元，总资产规模超 1600 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，71 家三级机构，104 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。主要业务范围包括人寿保险、健康保险、意外伤害保险及上述保险业务的再保险业务。

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

95576

五、官方网站

<https://www.greatlife.cn>

六、监管评价信息

<https://www.greatlife.cn/page/xxpl/hlwxx/jbxx.shtml>

详见“综合偿付能力充足率”、“风险综合评级”、“消费者权益监管评价”。

(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	BBB
2025 年	二季度	BBB
2024 年	三季度	BBB
2024 年	四季度	BBB

(二) 最近一次风险管理能力评估 SARMRA

长城人寿 2023 年 4 月收到保监会关于 2022 年 SARMRA 评估结果的通报。长城人寿 2022 年 SARMRA 得分为 80.30 分。其中，风险管理基础与环境 16.64 分，风险管理目标与工具 8.30 分，保险风险管理 7.45 分，市场风险管理 7.25 分，信用风险管理 7.55 分，操作风险管理 8.24 分，战略风险管理 7.94 分，声誉风险管理 8.50 分，流动性风险管理 8.43 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.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	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	157.15%	151.65%	163.74%	153.84%
核心偿付能力充足率	94.52%	94.83%	118.15%	102.21%

（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.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	2024 年 三季度	2024 年 四季度	2025 年 一季度	2025 年 二季度
风险综合评级	BBB	BBB	BBB	BBB

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

详情请前往我司官方网站 <https://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	2024 年 四季度	2025 年 一季度	2025 年 二季度	2025 年 三季度
投资收益率	5.34%	1%	6.82%	6.07%

（二）分红实现率

详情请前往我司官方网站 <https://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

详情请前往我司官方网站 <https://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。

九、互联网保险产品及保单的查询和验真途径

长城人寿官方网站：<https://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。

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

详情请前往我司官方网站 <https://www.greatlife.cn> 查询，查询路径：官网主页>关于长城>分支机构>广东分公司。

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
		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
	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
	三级		长城人寿保险股份有限公司东莞中心支公司	东莞市南城街道宏六路 1 号国金大厦 21 楼 2105 单元	523007	0769-23296981
	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

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

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。

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

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：<https://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

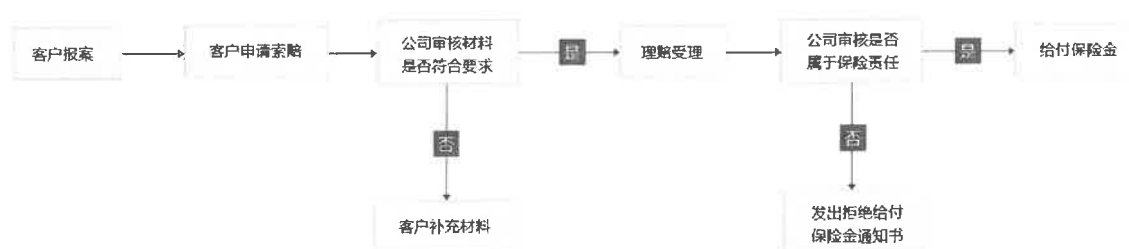
按照保险条款中的相关规定，携带相应的事故证明材料原件到公司进行申请。

（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。

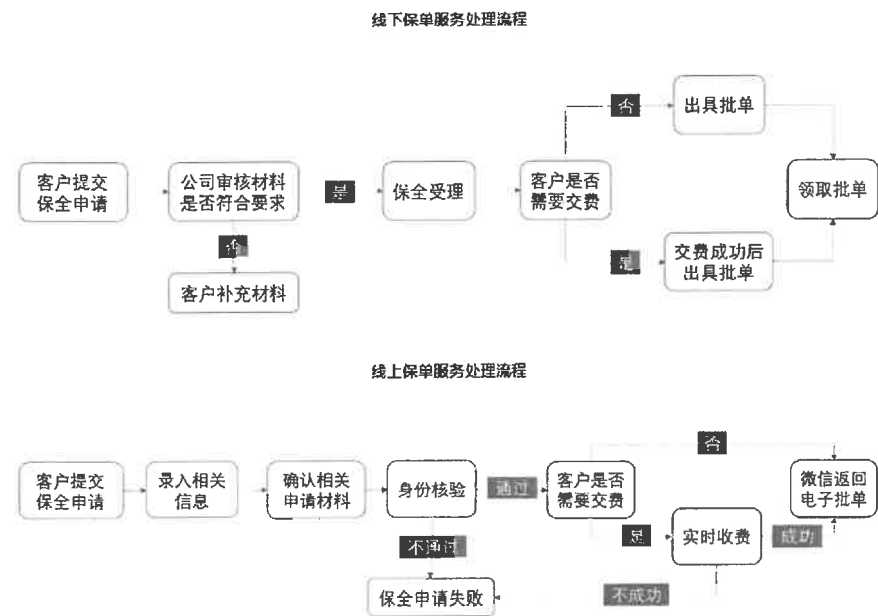
2、保全服务

(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；
- ◆ 网络投诉路径：官网主页>客户服务>客服专区>在线投诉，

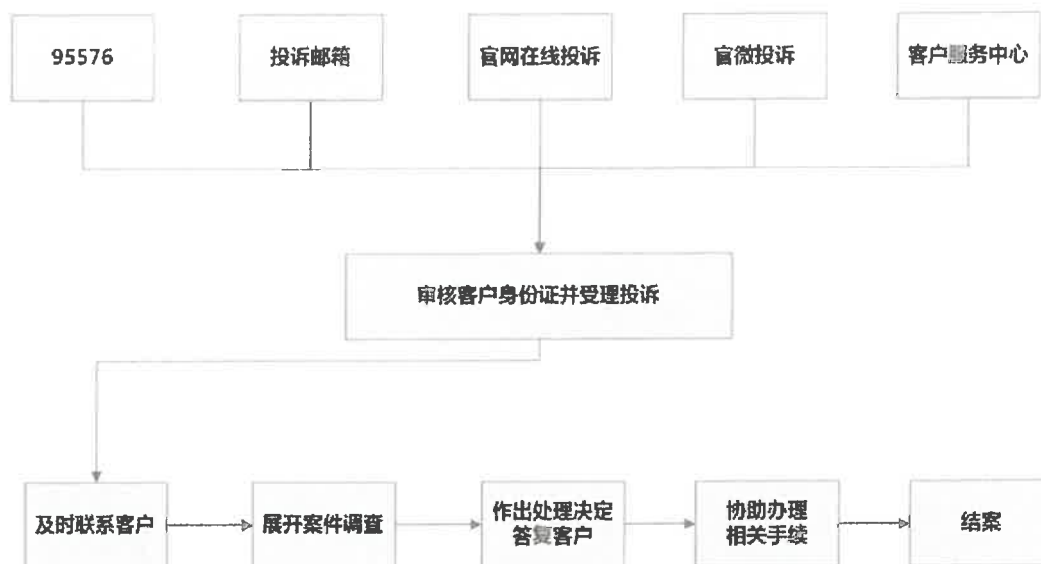
反馈或留言；

- ◆ 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



以上信息由长城人寿保险股份有限公司提供，信息解释权归长城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

长城人寿保险股份有限公司广东分公司

2026年1月9日



30491