

中国平安人寿保险股份有限公司信息披露

一、保险公司简介

中国平安人寿保险股份有限公司(以下简称“公司”)成立于2002年,是中国平安保险(集团)股份有限公司旗下的重要成员。公司坚持以人民为中心,持续打造创新产品、专业服务和多元化渠道,向客户提供全周期人身保险产品和服务,让客户“省心、省时、又省钱”。公司积极履行保险天职使命,为客户寻找理赔的理由,让每个家庭拥有平安,2024年全年赔付总件数523.2万件,赔付总金额达419.4亿元。

公司持续深化“4渠道+3产品”战略,全面加强渠道建设,提升业务质量,迈向高质量发展。2024年,平安寿险及健康险业务新业务价值达成285.34亿元,可比口径下同比增长28.8%。2024年,平安寿险业务品质持续向好,保单继续率稳步提升,13个月保单继续率同比上升3.6个百分点,25个月保单继续率同比上升3.9个百分点。

多渠道综合实力显著增强。2024年,代理人渠道深化转型,业绩、产能同比提升,可比口径下代理人渠道新业务价值同比增长26.5%,人均新业务价值同比大幅增长43.3%,代理人收入同比提升5.9%;银保渠道聚焦价值经营,新业务价值同比增长62.7%,不断扩充优质合作网点,提升经营效能;持续推广社区金融服务经营模式,2024年存续客

户 13 个月保单继续率同比提升 5.7 个百分点,新业务价值同比提升近 300%;下沉渠道持续在七个省份推进销售。

“保险+服务”布局持续深化。产品方面,积极响应保险新“国十条”号召,深耕保障、养老、财富三大市场,积极布局普惠保险,满足客户多元化保险需求。服务方面,依托平安集团医疗养老生态圈,稳步深化医疗健康、居家养老、高品质康养社区三大核心服务。截至 2024 年 12 月末,“保险+医疗健康”方面,平安寿险健康管理已服务超 2,100 万客户,其中新契约客户使用健康管理服务占比近 79%;“保险+居家养老”方面,居家养老服务覆盖全国 75 个城市,累计超 16 万名客户获得居家养老服务资格;“保险+高品质康养社区”方面,平安康养项目已布局 5 个城市,均陆续进入建设阶段,上海及深圳项目拟于 2025 年下半年正式开业。

百年善业,责任为先。公司坚持“专业创造价值”的核心文化理念,携手各利益相关方,追求经济、社会和环境价值最大化可持续发展。公司将 ESG 核心理念和标准融入公司发展战略和经营管理,积极提升金融服务能力和覆盖广度,在绿色金融、服务实体经济、乡村振兴、志愿服务等方面持续投入,专注创造美好明天。

2024 年,公司获“年度卓越寿险公司”“高质量发展保险公司方舟奖”“年度保险保障品牌奖”“最佳客户体验创新保险公司”“年度杰出 ESG 金融企业”等多项大奖。

二、合作起止时间

2025 年 11 月 19 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

95511

五、官方网站

<https://life.pingan.com.cn>

六、监管评价信息(近一年的公司评级)

(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	AA
2025 年	一季度	A
2025 年	二季度	AA
2025 年	三季度	AA

(二) 最近一次风险管理能力评估 SARMRA

根据监管 2023 年末对公司每季度风险管理能力的评估，平安得分 84.03 分。其中，风险管理基础与环境 16.34 分，风险管理目标与工具 8.46 分，保险风险管理 8.49 分，市场风险管理 8.64 分，信用风险管理 8.29 分，操作风险管理 8.64 分，战略风险管理 8.1 分，声誉风险管理 8.44 分，流动性风险管理 8.63 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://life.pingan.com.cn>) 查询，查询路径 (官网导航-投资者关系-公开信息披露-偿付能力模块)

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	189.19%	227.92%	229.43%	185.70%
核心偿付能力充足率	116.43%	163.69%	167.00%	134.50%

(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://life.pingan.com.cn>) 查询，查询路径 (登录平安人寿官网；找到页面中的 “公开信息披露” 板块并点击进入；在该板块下选择 “专项信息 - 偿付能力”，下载最新的季度偿付能力报告，报告中会明确标注对应周期的风险综合评级结果。)

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	AA	A	AA	AA

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公司官网、平安金管家 APP，

具体路径如下：

1、投资收益率

平安集团官网：登录中国平安官网，依次点击“投资者关系”板块，选择“财务报告”，查找年度报告及各季度财报，其中会披露寿险业务的综合投资收益率

2、分红实现率

官网直达查询：直接访问平安人寿分红实现率查询专用链接 <https://life.pingan.com/p/#/profit-percent>，或登录平安人寿官网后，经“公开信息披露 - 专项信息 - 分红实现率”的路径进入查询页面，选择对应产品及年份区间，即可查看近一年的分红实现率。

客服咨询：拨打平安人寿全国客服热线 95511，向人工客服提供产品名称等信息查询；

3、账户结算利率

万能险等产品的结算利率每月更新，查询渠道多样且便捷，具体包括：（1）官网查询：一是登录平安人寿官网，找到“价格公告”板块，选择“万能险结算利率公告”查询；二是直接进入专用查询

链接 <https://life.pingan.com/p/#/rate-notice>，查看各类万能账户的最新年化结算利率。(2) 平安金管家 APP：打开 APP 后进入首页“保单服务”，在“服务办理”中选择“相关资料查询”，点击“投连万能收益”，就能查询到名下万能账户的近一年结算利率。

其他方式：拨打客服热线 95511 转接人工咨询；或登录平安一账通，进入保险界面后点击“投连 / 万能险账户收益查询”获取对应数据。

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	5.8%	暂未披露	暂未披露	暂未披露
分红实现率	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径
账户结算利率	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径	不同产品时间 段不同会有区 别具体可见查 询路径

九、互联网保险产品 & 保单的查询和验真途径

1、官方 APP 查询

下载平安金管家 APP，登录一账通账号后，进入保单列表，点击对应保单的保障内容 - 电子保单，可查看保单详情并核验真伪，还能下载 PDF 版电子保单留存。

2、微信渠道查询

(1) 关注平安人寿微信公众号，进入我的 - 保单查询，登录后即可查看保单信息并验真；

(2) 打开平安微官方小程序，点击我的 - 全部服务 - 常用服务 - 保单查询，可一键核验平安集团旗下包括人寿在内的所有保单。

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

我司所有机构查询路径如下

<https://life.pingan.com/cms-tmplt/gongkaixinxipilu/fenzhijigou.jsp>



具体机构清单详见附件：

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

1、个人信息保护措施

合规采集与最小必要：遵循“合法、正当、必要”原则，明确告知并获取客户授权；仅收集与保险服务直接相关的信息，敏感信息单独授权。

分类分级与权限管控：建立数据分类分级与“最小够用”授权机制，敏感信息需审批方可查阅完整内容；系统脱敏展示身份证号、

银行卡号等关键字段。

技术防护与加密：传输采用 SSL/TLS 加密；存储采用加密存储与访问控制；移动端与服务器通信全程加密，防止窃听与篡改。

安全运营与审计：设立个人信息保护责任部门，定期开展合规自查与风险评估；合作方需签署数据安全条款并接受审计。

跨境传输与退出权：跨境转移需履行单独同意、影响评估与协议约定；客户可通过 App / 官网查询、更正、删除个人信息或注销账户。

应急响应与通知：制定信息安全应急预案，发生泄露 / 篡改 / 丢失时立即启动处置，并依法告知客户事件原因、影响与补救措施。

2、投保交易信息保障措施

投保全流程留痕与存证：新单投保、核保、承保、回执、回访等环节电子留痕；关键节点录音录像（双录），采用区块链存证确保记录不可篡改。

AI 智能风控与拦截：通过“新单品质管理平台”与 AI 模型，实时识别投保真实性、代理人合规性与产品适当性；不匹配时系统自动拦截并提示风险。

双录与风险提示强化：对年龄与交费年限之和超 75 岁等高风险保单，强制双录并加强风险提示，确保客户充分知情。

数据生命周期管理：按监管要求留存交易记录与身份资料，到期后删除或匿名化；理赔案件全程电子留痕并上链存证。

3、交易安全保障措施

支付通道与认证：全部缴费环节接入银联认证支付系统，支持银行卡、快捷支付等合规渠道；大额交易需二次验证（短信 / 验证码 / 生物识别）。

资金流向与追踪：实现 7×24 小时实时到账追踪与对账，确保资金闭环；异常交易实时预警并拦截。

账户安全与设备绑定：App / 官网采用账号 + 密码 + 短信 / 手势 / 生物识别等多因素认证；首次登录绑定设备，异常设备需额外验证。

反欺诈与黑产打击：建立“代理退保”等黑产识别模型与线索收集机制，联合监管与公安开展专项打击，保护客户保单与资金安全。

客户教育与维权：通过 95511、平安金管家 App、官网及代理人开展安全宣教；设立 4001666333 维权专线，工单 2 小时内首次回应，投诉快速处置。

十二、全国统一客户投诉方式、理赔、保全等客户服务

1、全国统一客户投诉方式

通用客服热线：拨打 24 小时全国统一热线 95511，按语音提示选 1（寿险客户）再选 9（其他人工服务），向人工客服反馈投诉诉求。

线上平台提交：一是登录平安官网，登录一账通后依次进入“保险 - 个人寿险 - 疑难问题咨询和投诉受理”提交投诉；二是打开平安金管家 APP，在“我的客服”板块提交投诉反馈，还能实时查询处理进度。

线下门店投诉：携带身份信息及相关保单凭证，前往就近的平安人寿客户服务中心，现场向工作人员反馈问题并提交投诉申请。

2、理赔服务

报案渠道：可拨打 95511 热线报案；也能通过平安金管家 APP 发起理赔报案，部分场景支持一键上传理赔材料。

办理方式：线上可通过平安金管家 APP，在保单服务中找到理赔入口，按提示上传身份证、医疗票据等相关材料提交申请；线下可携带理赔材料前往平安人寿客服中心，由工作人员协助办理，也可委托保险代理人代为提交申请。

特色服务：推出“一句话理赔”服务，部分简单案件最快一分钟内可完成理赔到账；对于资料齐全、责任明确且无需调查的案件，3 个工作日内可完成理赔审批。

3、保全服务

办理渠道：线上可登录平安官网，登录一账通后进入“保险 - 人寿保险 - 保单变更服务”办理；或通过平安金管家 APP 首页的“保单”板块，登录一账通后选择对应保单办理保全业务。线下可携带相关资料亲访平安人寿客服中心办理，也能委托服务人员代为办理。

常见业务：涵盖地址变更、联系方式修改、生存金领取转账授权、保单复效、退保等。其中退保业务除了上述渠道，还可在陆金所网站按“我的账户 - 我的保单 - 退保”的路径申请，退保金等资金均通过银行转账支付。

以上信息由中国平安人寿保险股份有限公司广东分公

司提供，信息解释权归中国平安人寿保险股份有限公司广东分公司所有，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。

中国平安人寿保险股份有限公司广东分公司

2026 年 1 月 9 日



2026年1月9日

