



# 大家人寿保险公司信息披露

## 一、保险公司简介

大家人寿保险股份有限公司（以下简称“大家人寿”或“公司”）成立于2010年6月，总部设在北京。公司主要经营人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务、上述业务的再保险业务以及经保险监督管理机构批准的其他业务。公司目前已开业的省级分公司共计19家，包括江苏、浙江、河北、广东、北京、上海、辽宁、黑龙江、山东、四川、湖北、河南、湖南、江西、吉林、山西、安徽、深圳、天津。

大家人寿是大家保险集团旗下专业寿险子公司，通过集团综合化经营平台，为个人及团体提供涵盖生存、养老、疾病、医疗、身故、残疾等保障范围的多种产品，全面满足客户在人身保险领域的保险保障需求。

## 二、合作起止时间

2024.1.1-2025.12.31。

## 三、合作范围

人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险代销业务。

## 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

暂不披露。



## (二) 风险综合评级 (分类监管)

暂不披露。

## 五、近一年的投资收益率、分红实现率、账户结算利率

查询路径：分红实现率

(<https://life.djbx.com/col/col1196/index.html>)、万能账户结算利率 (<https://life.djbx.com/col/col300/index.html>)。

项目 \ 时间	2023 年 一季度	2023 年 二季度	2023 年 三季度	2023 年 四季度
投资收益率	暂不披露			
分红实现率 (鸿泰)	2021 年 143%; 2022 年 121%			
账户结算利率 (利泰)	4.2%-4.4%	4.0%-4.4%	3.8%-4.0%	3.8%-4.0%

## 六、互联网保险产品及其保单的查询和验真途径

我司暂无互联网保险产品。

## 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

(一) 大家人寿保险股份有限公司现有二级分支机构 19 家



序号	分支名称	办公地址	电话号码
1	安徽分公司	安徽省合肥市蜀山区长江西路200号置地投资广场1205-1211室、1301-1304室	0551-68125571
2	北京分公司	北京市朝阳区东三环中路55号楼5层601、602、603、605, 20层2303	010-59229996
3	广东分公司	广州市天河区林和西路9号1901房, 1902房, 1916房, 3709房, 3710房	020-38011319
4	河北分公司	河北省石家庄市桥西区南小街10号金世界商贸区金智大厦8层、10层1001、1008、1009室	0311-85511656
5	河南分公司	河南自贸试验区郑州片区(郑东)康宁街76号3号楼603-606、703-708、1101-1104号	0371-69518908
6	黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区丽江路2586号AB栋A区12层1-3号、5-7号	0451-87589086
7	湖南分公司	湖南省长沙市雨花区人民中路152号嘉熙中心22楼2201-2203、2207-2213室	0731-83053070
8	湖北分公司	湖北省武汉市江汉区青年路169号ICC环贸中心A塔901-905、907、908、1006-1007	027-59429835
9	吉林分公司	吉林省长春市南关区人民大街10606号东北亚国际金融中心三号楼二楼	0431-81952028
10	江苏分公司	南京市鼓楼区山西路7号银河国际广场大厦23层、28层A座B座C座	025-85651350
11	江西分公司	江西省南昌市红谷滩区会展路135号中顺大厦23层2301、2302、2303室	0791-88532710
12	辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区友好街10号(东北世贸广场I区)42层01、02、03、06B、07A、07B、08单元	024-31212617
13	山东分公司	山东省济南市市中区顺河东街66号(银座晶都国际1号楼)	0531-55598268
14	山西分公司	山西省太原市小店区亲贤北街79号太原茂业中心1001、1002、1005、1008、1102A、1103、1104、1106室	0351-8206136
15	上海分公司	上海市浦东新区浦电路360号10楼B、C单元	021-61651088
16	深圳分公司	深圳市福田区莲花街道益田路西、福中路北新世界商务中心3301-3310	0755-36996152
17	四川分公司	中国(四川)自由贸易试验区成都市高新区万象南路669号1栋佳辰国际中心B座15层1502号、16层	028-85987659
18	天津分公司	天津市河西区江西路与合肥道交口西南侧富润中心1-901, 902, 903, 904, 905, 906, 907	022-65653587
19	浙江分公司	浙江省杭州市上城区解放东路37号财富金融中心2幢3101-3102、3104-3108室	0571-56920799



(二) 落地服务机构的名称、办公地址、电话号码等

名称：大家人寿保险股份有限公司广东分公司

地址：广州市天河区林和西路9号1901房，1902房，1916房，3709房，3719房

电话：020-38011271

名称：大家人寿保险股份有限公司东莞中心支公司

地址：东莞市东城街道鸿福东路一号国贸中心1栋2505-2507室

电话：0769-22403807

## 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

1. 我司因业务需要收集个人信息严格遵循合法、正当、必要原则，客户信息处理须经客户授权，同时通过管理举措及技术手段确保消费者个人信息数据安全。

1.1 我司核心作业系统内查询页面涉敏信息均已脱敏，仅部分有权限人员可解密查阅脱敏信息，核心系统实现带查询人姓名、工号、年月日时间的水印，查阅痕迹后台记录备案，控制涉敏信息查询权限，系统权限需提交签报由总公司审核，权限授权严格；定期排查数据权限，清除不相关人员数据查询权限。

1.2 规范查阅和复制等操作，一是报表系统屏蔽客户敏感信息，避免信息批量导出外泄；二是数据提取通过数据分发平台分发；三是核心系统内查询页面涉敏信息均脱敏，仅部分有权限人员可解密查阅



脱敏信息；

1.3 合作渠道如需涉敏客户信息，业务部门提取时要通过 OA 签报审批，并提供个人信息影响评估报告。

2. 《大家人寿承保业务管理规范 1 号：个人人身保险承保实务管理》（大家人寿规〔2022〕95 号）第八章为我司投保交易信息和交易安全的保障相关规定。

制度原文：

#### 第八章 客户信息保密

第二十八条 承保各环节运营工作人员应严格遵守客户信息保密义务及公司制定的客户信息保密相关的各项规定。

第二十九条 一律不得在无关人员面前谈论客户信息，不得在公共通讯中泄露客户信息，不得将客户信息资料私自带出公司，不得私自摘抄、拍照、扫描、翻印、复制或对外传播客户信息。

第三十条 任何演示材料中不得使用真实客户的信息资料。

## 九、理赔、保全、投诉等客户服务

### 理赔

1. 拨打 95569 提出理赔申请
2. 您在完成理赔申请操作后，可以通过网站查询理赔进度
3. 在做出理赔决定后，将迅速通知您理赔结果，并将赔款支付至您的银行账户

### 保全

#### （一）保全服务申请途径



1. 线上自助申请：您可通过“大家人寿官微”公众号、“大家人寿客户自助”小程序或“大家保险”APP进行保全服务申请。

2. 银行渠道申请：如您在银行网点购买的保单，您可通过合作银行柜面、银保通、手机银行、网银、自助终端等方式申请办理公司认可的保全业务。如合作银行不能直接受理的保全服务申请，可通过其他途径申请办理。

3. 电话申请：您可通过拨打公司全国统一客户服务电话 95569 提出申请，目前可支持投保人联系地址、邮编、电话、邮箱的变更、保单接收方式变更等。

4. 柜面申请：您可直接亲临公司运营服务柜面申请办理。

5. 委托申请：您可书面委托自己的代理人、保单服务人员或其他人员代为办理保全服务申请。须您亲笔填写《个人保险合同变更申请书》中的“授权信息填写栏”内容，并提交您本人和受托人的身份证明等相关证明文件。

## （二）保全服务申请流程

### 1. 线上申请流程

（1）微信搜索“大家人寿官微”或“大家人寿客户自助”→点击“享服务”进入小程序→点击“注册登录”后输入投保时的身份信息绑定个人身份→点击“我的服务”进入服务列表页自助进行保全服务申请。

（2）下载“大家保险”APP→阅读“温馨提示”进行使用产品及服务的授权→点击“我的”进行账户注册或登录后输入投保时的身



份信息绑定个人身份→点击“首页”保单服务进入服务列表页自助进行保全服务申请。

## 2. 柜面申请流程



### （三）保全服务时效

1. 通过线上提交的保全服务申请，正常情况下客户提交后两个工作日内处理完毕，如遇复杂情况，将及时向客户说明原因并告知处理进度。

2. 通过柜面提交的保全服务申请，客户提交文件齐备并符合保险合同要求的，我公司在受理之日起的五个工作日内完成业务处理。对于各类资料不完整的保全业务申请，我公司将在受理之日起的一个工作日内一次性通知客户，并指导客户完成各类资料的手续。

### （四）保全服务项目一般应备资料

注：以下资料为您通过柜面或委托代办保全服务申请时所需的基本资料，但由于保全申请的具体情况不同，本公司可能还会需要您提供一些与本次保全服务申请相关的其他资料。线上自助保全服务申请根据界面指引提供相应资料。



保全项目名称	申请人	申请时间	应备文件	备注
客户基本资料变更	投保人	保险合同有效期内	2、6*、10*、18	20*
客户重要资料变更	投保人	保险合同有效期内	2、6*、10*、11*、16、17、18	1. 19*（如果客户姓名、性别、出生日期这三项中的两项同时变更，则需提供户籍部门出具的变更证明） 2. 20*
补充告知	投保人	保险合同有效期内	2、6*、10*、16、17	20*
保单基本信息变更	投保人	保险合同有效期内	2、6*、11*	20*
投保人变更	投保人、新投保人与被保险人须同时向公司提交书面申请	保险合同有效期内，处于犹豫期后且在进入宽限期前	2、6*、7*、9*、11*、15*、16、18	1. 如原投保人身故，由其所有法定继承人共同提出变更申请，提供所有继承人身份证件及与原投保人关系证明 2. 14*（如被保人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 3. 20*（新投保人与被保险关系为父母、配偶、子女）
受益人变更	被保险人或经被保险人书面同意的投保人	保险合同有效期内	2、7*、8*、15*	1. 6*（投保人申请变更受益人时提供，且须经被保险人书面同意） 2. 14*（如被保人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 3. 17（非父母、配偶、子女） 4. 20*（受益人为被保险人父母、配偶、子女）
职业类别变更	投保人	保险合同有效期内，处于犹豫期后且在进入宽限期前	2、6*、7*、11*、16、17	20*
保单挂失及保单解挂	投保人	1. 保单挂失：申请时间为保险合同有效期内 2. 保单解挂：申请时间为保险合同有效期内，且保单处于挂失状态	2、6*	投保人亲临公司运营服务中心柜面申请
保单迁移	投保人	保险合同有效期内，处于犹豫期后且在进入宽限期前	2、6*	20*
补签名	投保人或被保险人	保险合同有效期内	5、10*	申请资格人亲临公司运营服务中心柜面申请





个人新增附加险	投保人，须经被保险人书面同意	保险合同有效期内，处于犹豫期后且在进入宽限期前	2、6*、7*、11*、16、17	1. 14*（如被保人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 2. 人身保险提示书（新增的附加险是新型产品时提供） 3. 20*
复效	投保人	保险合同效力中止日起的两年内	2、6*、7*、11、16、17	1. 14*（如被保人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 2. 20*
红利领取方式变更	投保人	保险合同有效期内	2、6*	20*
红利领取	投保人	保险合同有效期内	2、6*、11*	20*
保单贷款	投保人与被保险人须同时向公司提交申请	保险合同有效期内	1、3、4、6*、7*、11*	1. 14*（如被保人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 2. 投保人亲临公司运营服务中心柜面申请
贷款清偿	投保人	保险合同有效期内，且存在未清偿的保单贷款	2、6*、11*	20*
保费自垫申请与终止	投保人	保险合同有效期内	2、6*	20*
保费自垫清偿	投保人	保险合同有效期内，且处于垫交状态	2、6*、11*	20*
退保（犹豫期内）	投保人	投保人签收保险合同回执之日起15个自然日内（以条款列示为准）	1、2、6*、11*	20*（仅受理该保单服务人员代办；纸质保险合同已遗失，须投保人亲临公司运营服务中心柜面申请）
退保	投保人	犹豫期结束后的任意时间	1、2、6*、11*	20*（纸质保险合同已遗失，须投保人亲临公司运营服务中心柜面申请）
满期给付	生存受益人	自保险合同约定的满期日起	1、2、7*、8*、12*	1. 14*（如生存受益人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 2. 20*（纸质保险合同已遗失，须投保人亲临公司运营服务中心柜面申请）
生存给付	生存受益人	自保险合同约定的生存金或年金产生日起	2、7*、8*、12*	1. 14*（如生存受益人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 2. 20*
生存年金账户领取	生存受益人	自保险合同约定的生存金或年金产生日起	2、7*、8*、12*	1. 14*（如生存受益人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人） 2. 20*
生存年金给付授权变更	投保人申请，生存受益人知悉	保险合同有效期内，且在合同生效满一年后	2、6*	20*



年金领取 频率变更	投保人申 请，生存受 益人知悉	在保险合同有效期内 且犹豫期后	2、6*	20*
万能追加 保费	投保人	保单有效期内，犹豫 期后且在进入宽限期 前，同时不存在欠缴 的期交保费时申请	2、6*、11*	20*
万能险部 分领取	投保人	保单有效期内，犹豫 期后且在进入宽限期 前	2、6*、11*	20*
个人保单 补发	投保人	保险合同有效期内	2、6*、11*	20*
保单接收 方式变更	投保人	保险合同有效期内	2、6*	20*
通知书接 收方式变 更	投保人	保险合同有效期内	2、6*	20*
个人特别 约定变更	投保人	保险合同有效期内	2、6*、17	20*
个人增加 保额	投保人，经 被保险人书 面同意	在保险合同有效期内 且犹豫期后	2、6*、7*、 11*、16	1. 14*（如被保人为无民事行为能 力人或限制民事行为能力人） 2. 20*
个人减少 保额	投保人	保险合同有效期内， 且在犹豫期后	2、6*、11*	20*

所需资料列表：

1. 纸质保险合同正本
2. 个人保险合同变更申请书
3. 保单贷款申请书
4. 保单贷款协议
5. 补签名申请书
6. 投保人有效身份证件
7. 被保险人有效身份证件
8. 受益人有效身份证件
9. 新投保人有效身份证明文件原件



10. 被更正人/被告知人有效身份证件
11. 以投保人/新投保人为账户所有人的银行存折或银行卡原件
12. 以生存受益人为户名的存折原件
13. 监护人为账户所有人的银行存折或银行卡
14. 监护人有效证件原件及监护关系证明
15. 关系证明
16. 健康状况补充告知书
17. 核保处理中所要求的其他相关文件
18. 个人税收居民身份声明文件
19. 其他相关文件
20. 如为委托代办，需申请人填写申请书中的授权信息栏，受托人须提供其有效身份证明文件原件

注：标\*的表示公司留存复印件

若被保险人或生存受益人未成年则申请人或签字人为其监护人

## 投诉

### 1、投诉方式：

(1) 来电投诉：全国统一客户服务电话 95569 转 3 转 0。

(2) 官微小程序：大家人寿官微-享服务-投诉与建议。

(3) 官方网站：使用在线客服功能提出投诉与建议。

(4) 来访投诉：详见官网公布的各分公司地址信息。

(5) 邮件投诉：将投诉材料发送至邮箱

djlife-service@djbx.com。



(6) 传真或来信投诉：将投诉材料传真或邮寄至公司分支机构。

## 2、投诉办理须知：

(1) 投诉人为客户本人或投诉委托人，客户本人提出投诉确有困难的，可以委托他人代为投诉，委托投诉时应提供投诉人亲笔签名的授权委托书及有效证件，受托人的有效证件原件。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

(2) 投诉时请您提供投诉人的基本情况，包括客户姓名、证件号码、保单信息、联系方式，投诉诉求、主要事实和依据，以及相关事实的证明材料等，以便于案件的核实与处理。

(3) 分公司地址、传真号码、投诉受理电子邮箱等投诉渠道，请关注各省级分公司及分支机构公布信息。

(4) 对于事实清楚、争议情况简单的一般投诉案件，我公司自收到投诉之日起的 15 日内做出处理决定并通过电话、短信、邮件、书面等形式告知投诉人。对于情况复杂的投诉案件，我公司自收到投诉之日起的 30 日内做出处理决定并告知投诉人。由于特殊原因无法按时答复的，我公司将及时向投诉人反馈处理进展情况，并就处理时效做进一步协商，延长时间不超过 30 日。

(5) 投诉人如对本公司的处理时效、处理过程及处理结果表示不满，可采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径进一步维护个人权益。

(6) 投诉人对分支机构投诉处理结果有异议的，可自收到处理决定之日起 30 日内向其上级机构书面申请核查。核查机构自收到核



查申请之日起 30 日内作出核查决定并告知投诉人。

### 3、投诉处理流程：



大家人寿保险股份有限公司

2024 年 1 月 4 日