中信保诚人寿
人 寿 保 险
聆 听 所 至　信 诚 所 在

中信保诚人寿
个人税收递延型养老年金保险服务

个人税收递延型商业养老保险（以下简称“税延养老保险”）是保险行业的一个产品创新，更是关系国计民生的国家工程，是国际通行的养老保障体系第三支柱的主力。推动税延养老保险的落地是应对老龄化社会，建立多层次养老保障体系、满足人民群众对更加美好老年生活需要和日益增长的养老保障需求的有力举措。

为积极响应税延养老保险发展政策，为我国养老保障体系的发展贡献一份力量，经银保监会审核许可，中信保诚人寿已获得在试点地区开展税延养老保险业务的资格，以下为我司关于税延养老保险的服务相关的内容。

一、政策解读及抵税流程

（一）政策简介

个人税收递延型商业养老保险是指对于试点地区个人通过个人商业养老资金账户购买符合规定的商业养老保险产品的支出，允许在一定标准内税前扣除；计入个人商业养老资金账户的投资收益，暂不征收个人所得税；个人领取商业养老保险时再征收个人商业养老保险所得税。

（二）购买和抵税流程简介

操作者	流程事项
用人单位	填写单位信息表，并提交至保险公司
中信保诚人寿	将接收到的信息表的内容登记入系统，生成企业购买链接。
用人单位	转发链接，组织员工购买。
参保人员	线上填写个人信息及缴费账号等信息
中信保诚人寿	出具保单、税延识别码、发票（给参保人员）
参保人员	前往中保信平台激活个人税延账号，下载税延凭证，提交给用人单位。
用人单位	代扣代缴个人所得税
参保人员	（纳税人）到达退休年龄可选择按月或按年领取养老金（保险公司代扣代缴税款）。

*整体流程基于单位组织方式。如个人购买，相关购买链接请向保险公司获取，单位信息由个人填写。

*中保信平台网址：https://syyl.ciitc.com.cn/login

二、公司提供的服务

（一）服务内容

1、销售和投保服务

客户可通过我司授权的专职销售人员了解个人税收递延型商业养老保险产品详情。客户可通过购买链接在线填写投保书，经系统核保通过并成功缴费后，次日保单生效。

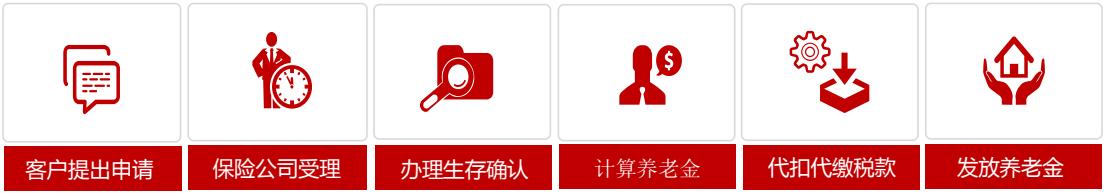
*具体可联系我司授权的专职销售人员或您所在单位的人力资源部门。

2、养老金领取及理赔给付服务

参保人员到达退休年龄可选择按月或按年领取养老金(保险公司代扣代缴税款）。

若参保人员在开始领取养老年金前身故或全残，保险公司根据合同约定给付身故或全残保险金。

*养老金领取流程详见以下图表:



*具体以合同约定为准。

3、保单信息查询及变更服务（保全）

（1）可查询保单所在单位信息、保单被保人（即纳税人）个人信息、保障信息及收益信息等。

（2）保单有效期间，单位可申请变更单位信息，个人可申请变更个人信息或转换产品等业务。

我司接收纸质申请书后进行办理，并提交中保信平台核验通过后生效。

4、咨询、意见反馈和投诉服务

如有相关疑问、意见建议反馈或投诉事项均可通过多种方式提交您的诉求，我们将迅速安排相关人员进行反馈。

（二）服务的途径和方式

服务项目	办理途径/方式
购买	亲临服务柜台、联系销售人员、拨打客服热线
填写投保单	通过链接在线填写投保信息
养老金领取和理赔给付	亲临服务柜台、联系销售人员
保单信息查询及变更服务	亲临服务柜台、联系销售人员
咨询、意见反馈和投诉服务	亲临服务柜台、联系销售人员、拨打客服热线、公

	司官方微信公众号的在线客服、公司官方网站

*我司各地服务网点可点击下方链接进行查看:
http://www.citic-prudential.com.cn/lianxiwomen.html
*联系我司授权的专职销售人员，他将为您进行办理
*我司客服热线可拨打 4008-838-838 或 95558
*登陆我司官方网站了解
*可扫描以下二维码或搜索微信号 CITICPRU-Official 关注我司官方微信，查询或了解我司相关信息

三、服务承诺

以下为我司关于个人税收递延型养老年金保险产品的服务承诺，在此接受广大消费者的服务监督和意见建议:

服务项目	服务承诺
销售	承诺不虚假宣传，不误导客户，不隐瞒条款的除外责任，不使用未经公司同意的宣传资料，不承诺超出保险合同保证的其他利益。
承保	1、自我司收到客户完整投保资料之日起 5 个工作日内核决，并在保单生效日后 1 个工作日内短信通知客户。 2、对于投保资料填写缺失、错误等情况，我司将一次性告知投保人需补充修正的资料内容。
保全和养老金领取	1、对于申请资料完整的保单变更或养老金领取申请，我司自受理申请之日起 5 个工作日内办结。 2、对于申请资料缺失或申请不符合合同约定条件的保单变更申请，我司自受理申请之日起 5 个工作日内一次性通知申请人并说明原因，指导补充修正相关资料。如因特殊情况无法在规定期限内办结的，我司将及时向申请人说明原因并告知当前处理进度。
理赔	1、所有申请若存在资料缺失情况，我司将一次性通知客户补充。对于申请资料齐全、事故责任明确且无需理赔调查的理赔申请，我司自受理申请之日起 8 个工作日内核定。对于情形复杂的理赔案件，我司在受理申请之日起 30 日内核定。

	3、对于正常赔付的理赔案件，我司将在核定结案后 3 个工作日内完成付款；对于拒赔等案件，我司将在核定结案后 3 个工作日内书面通知客户。
续期缴费提醒	1、我司在保单续期缴费日前 30 天发送续期缴费提醒短信(月缴保单除外)；对逾期未缴保费客户，将在宽限期第 20 天及第 55 天再次发送缴费提醒短信。 2、对未能接收短信的客户，我司将在保单续期缴费日前 30 天以纸质函件或电邮函件方式为客户发送续期缴费通知。
热线和在线咨询	1、我司提供 4008-838-838 和 95558 双热线服务。在开通 95558 号码的城市，客户可选择拨打任一电话，且只需支付市话费用，长途话费由我司承担。 2、我司客服热线电话提供全天候不间断的语音自助查询和电话留言（含理赔报案）服务，并在每天 9:00-21:00（法定节假日除外）为客户提供实时电话咨询、电话变更受理、投诉业务受理等人工服务，对于需后续跟进的咨询，客户代表将在致电后 1 个工作日内联系反馈跟进情况。 3、我司已开通在线电子咨询服务，为投保人和营销员提供 24 小时全天候的的免费自助查询服务及周一至周五 9:00-17:30（法定节假日除外）的免费人工在线咨询服务。投保人可通过中信保诚人寿官网（http://www.citic-prudential.com.cn）、官微（微信号 CITICPRU-Offcial），营销员可登录信易通企业号随时连线咨询。同时，我司也已加入“中国保险万事通”平台，提供每天 9:00-22: 00（法定节假日除外）的免费在线咨询服务及 24 小时全天候免费留言服务。 4、对于通过电话、电子邮件（eservice@citicpru.com.cn）、上行短信、官方网站（含满意度调研）及“中国保险万事通”平台等方式留言提出服务需求的客户，我司客服专员将在收悉之日起 1 个工作日内联系客户跟进。
投诉/反馈意见建议	1、客户可通过电话、官方网站、客服柜台等方式提出诉求或反馈意见建议，我司将在收到客户反馈意见后 1 个工作日内联系客户。 2、我司将及时处理客户投诉，若自受理投诉之日起 10 个工作日内仍未结案的，将安排专人联系客户告知原因和处理进度，并每 3 个工作日持续与客户联系直至结案。我司将在做出处理决定后 1 个工作日内回复客户。