

交银人寿保险有限公司
个人税收递延型养老年金保险服务说明

一、服务内容

（一）保单查询

您可通过**服务热线4008-211-211**、**公司官网www.bocommlife.com**、官方APP“交银人寿”查询您的保单信息。

（二）保单变更

1、电话受理：您可以通过服务热线，申请您的地址、邮箱等联系方式变更，进行保单查询、保全、续保、理赔等保险服务的咨询，了解各类业务所需材料。

2、柜面受理：您可以直接前往我公司服务网点申请办理各项业务。

3、移动自助：您可通过我公司微信公众号“交银人寿官微”、官方APP“交银人寿”申请部分保全项目。

（三）保费交纳

1、我公司将在每期保险费交纳日，根据您的指定银行账号进行保险费的自动转账，请您及时存入足额保费。

2、若您需要变更续期交费银行账号，请您及时办理账号变更手续。

3、您可以通过中国保险信息技术管理有限责任公司个人税收递延型商业养老保险信息平台及我公司服务热线方式了解您的保费交付情况，我公司也会根据您的需要提供发票。

4、在保险合同有效期内，您可以按照合同约定变更交费频率、金额或暂停交费。

（四）保单理赔

发生保险合同约定的保险事故后，我公司根据保险合同核定保险责任并给付相应保险金。

二、服务承诺

规范经营、诚信销售、专业服务。

三、养老年金给付

本合同的养老年金受益人可在指定养老年金领取日提出书面申请手续，我公司将根据条款的约定，在领取日后给付养老年金，我公司也会在领取日前通知您，指引本合同的养老年金受益人快速、简捷地办理领取手续。

领取养老年金需要提供保险合同变更申请书、养老年金受益人和被保险人身份证件原件、养老年金受益人银行账户（银行卡）原件、保险合同原件、被保险人已办理退休的有效证明、税务部门

要求的其他材料。

四、保险金给付流程

1、报案

- (1) 电话报案：致电我公司客户服务热线 4008-211-211
- (2) 交银人寿 APP：下载注册交银人寿 APP→自助理赔→新增报案
- (3) 官微：关注官微→业务受理→保单服务→自助理赔→新增报案

2、提交材料

- (1) 上门申请：到我公司各分支机构客户服务柜面办理理赔申请。
- (2) 信函申请：通过信函方式寄送理赔所需资料到我公司各分支机构。
- (3) 交银人寿 APP 申请：通过注册下载交银人寿 APP，拍照上传理赔申请资料完成理赔申请。
- (4) 官微申请：通过关注官微，拍照上传理赔申请资料完成理赔申请。

我公司在收到保险金给付申请书及合同约定的证明和资料后，将在 5 个工作日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内作出核定。

五、咨询投诉方式

1、投诉渠道：

- (1) 咨询投诉电话：客服热线4008211211
- (2) 信访投诉接待、邮寄地址：

上海地区：021-63150718，上海市黄浦区西藏中路336号（近九江路）华旭国际大厦12楼

江苏地区：025-85896918，江苏省南京市鼓楼区中山北路124号银通大厦17层

苏州地区：0512-62987100，苏州市工业园区苏惠路28号交通银行苏州分行本部大楼18层

河南地区：0371-60339223，河南郑州市郑东新区商务外环路8号世博大厦10楼A户

河北地区：0311-69112215，河北省石家庄市桥西区自强路26号交通银行新大楼16楼

湖北地区：027-85489882，湖北省武汉市江汉区建设大道847号瑞通广场B座8层、9层、24层

北京地区：010-50838948，北京市朝阳区安慧北里逸园1号楼

安徽地区：0551-65988930，安徽省合肥市滨湖新区嘉陵江路396号交通银行大楼11层

广东地区：020-29108172，广东省广州市越秀区解放南路123号金汇大厦19层

山东地区：0531-86106533，山东省济南市市中区纬二路51号山东商会大厦A座31层

四川地区：028-65273051，四川省成都市武侯区人民南路四段11号附1号大陆国际24楼

辽宁地区：024-22851860，辽宁省沈阳市沈河区市府大路258-1号15层

陕西地区：029-87653500，陕西省西安市莲湖区北大街55号新时代广场第1幢8层C室

深圳地区：0755-83230481，广东省深圳市福田区深南中路2066号华能大厦中区17楼

湖南地区：0731-88519868，湖南省长沙市雨花区韶山中路1号潇影大厦26楼

浙江地区：0571-86590096，杭州市上城区庆春路173号8层

山西地区：0351-5660958，山西省太原市迎泽区青年路5号湖滨国际11层

青岛地区：0532-82958809，山东省青岛市崂山区深圳路156号4号楼7层

大连地区：0411-81981287，大连市中山区民生街1号

广西地区：0771—2816831，广西壮族自治区南宁市良庆区凯旋路15号绿地中心8栋20层

2、投诉处理部门：上海业务总部、分支机构营运管理部

3、投诉电子邮箱：4008211211@bankcomm.com