

互联网保险信息披露

一、机构名称

中信保诚人寿保险有限公司

二、省级分支机构和落地服务机构的信息

(一) 省级机构

机构名称：中信保诚人寿保险有限公司广东省分公司

办公地址：广东省广州市越秀区越华路 112 号 3301 房（自编 02、03 单元）、3401、3501、3601、3801 房、4101 房（自编 01 单元）、4201 房（自编 01、02、03、05 单元）

联系电话：020-83902020

(二) 落地服务机构

机构名称：中信保诚人寿保险有限公司佛山中心支公司

办公地址：广东省佛山市南海区桂城桂澜北路 4 号中盛大厦 601、602、603、604、605、606、607、608、609、610、611、2501-2504、2513-2525 室

联系电话：0757-83610999

三、设有省级分支机构和落地服务机构的省清单

省级分支机构	落地服务机构	办公地址	电话号码
中信保诚人寿保险有限公司广东省分公司	广东省分公司	广东省广州市越秀区越华路 112 号 3301 房（自编 02、03 单元）、3401、3501、3601、3801 房、4101 房（自编 01 单元）、4201 房（自编 01、02、03、05 单元）	020-83902020

中信保诚人寿保险有限公司辽宁省分公司	辽宁省分公司	辽宁省沈阳市沈河区北站路 61 号 4102-4105	024-31091888
中信保诚人寿保险有限公司北京分公司	北京分公司	北京市东城区王府井大街 138 号北京新东 安广场第 3 座 10 层第 1001-1027 号	010-85181888
中信保诚人寿保险有限公司上海分公司	上海分公司	上海市浦东新区世博馆路 138 号 7 楼	021-60561188
中信保诚人寿保险有限公司江苏省分公司	江苏省分公司	江苏省南京市秦淮区龙蟠中路 218 号中航 科技大厦 A 座 15 层	025-83196899
中信保诚人寿保险有限公司湖北省分公司	湖北省分公司	湖北省武汉市江汉区淮海路 299 号泛海国 际 SOHO 城 7 号楼 25 层 3-4 号	027-68850580

中信保诚人寿保险有限公司山东省分公司	山东省分公司	山东省济南市市中区普利门三角地绿地普利中心 6 号楼 5301-5309 室	0531-8609550 6
中信保诚人寿保险有限公司浙江省分公司	浙江省分公司	浙江杭州市绍兴路 161 号野风现代中心北楼 1301、1302 室	0571-2806511 8
中信保诚人寿保险有限公司广西分公司	广西分公司	广西南宁市双拥路南湖名都广场 A 栋 9 层	0771-8098888
中信保诚人寿保险有限公司天津分公司	天津分公司	天津市和平区大沽北路 65 号汇金中心 25 层	022-27128000
中信保诚人寿保险有限公司深圳分公司	深圳分公司	广东省深圳市罗湖区南湖街道深南东路 4003 号世界金融中心 41 楼整层	0755-3319868 8

中信保诚人寿保险有限公司福建省分公司	福建省分公司	福建省福州市鼓楼区鼓东街道观风亭街6号恒力金融中心7层01-05	0591-38116008
中信保诚人寿保险有限公司河北省分公司	河北省分公司	河北省石家庄市桥西区建设南大街6号西美大厦六、七层	0311-85868888
中信保诚人寿保险有限公司山西省分公司	山西省分公司	山西省太原市万柏林区迎泽西大街86号15幢49层整层以及50层5001-5006、5010-5014号房	0351-4080108
中信保诚人寿保险有限公司河南省分公司	河南省分公司	河南省郑州市经三路北26号思达数码大厦三层、十层	0371-89971000
中信保诚人寿保险有限公司安徽省分公司	安徽省分公司	安徽省合肥市蜀山区梅山路18号安徽国际金融中心B座5101至5105室、5201室、5204室	0551-63809018

中信保诚人寿保险有限公司四川省分公司	四川省分公司	四川省成都市武侯区领事馆路7号保利中心写字楼北塔23层整层、21层2104、2105室	028-65129999
中信保诚人寿保险有限公司苏州分公司	苏州分公司	江苏省苏州市工业园区苏州大道西205号尼盛广场37层	0512-68411666
中信保诚人寿保险有限公司湖南省分公司	湖南省分公司	湖南省长沙市天心区湘江中路2段36号华远国际中心10层	0731-86670666
中信保诚人寿保险有限公司无锡分公司	无锡分公司	江苏省无锡市滨湖区太湖新城金融一街1号昌兴国际金融大厦14层	0510-82610048
中信保诚人寿保险有限公司陕西省分公司	陕西省分公司	陕西省西安市高新区高新五路4号汇诚国际22、23层	029-87568866

中信保诚人寿保险有限公司宁波分公司	宁波分公司	浙江省宁波市鄞州区宁东路 901 号宁波报业传媒大厦 A 座北楼 5F 北（5-2）	0574-27709770
-------------------	-------	--	---------------

四、全国统一的客户服务及投诉方式

（一）全国统一客服热线：4008-838-838 或 95558

（二）投诉反馈方式

1. 全国客服热线：4008-838-838 或 95558;
2. 中信保诚官方微信：客户服务-保单服务-在线客服;
3. 中信保诚官方网站“客户留言”板块：<http://www.citic-prudential.com.cn/kehuliuyan.html>
4. 电子邮箱：Eservice@citicpru.com.cn;
5. 亲临/邮寄信函至当地客服中心，具体地址可查询客服热线/中信保诚官方网站;
6. 通过业务人员提出书面投诉。

（三）理赔争议处理方式

对于发生保险责任约定的保险事故（保险责任详见保险条款），客户应联系保险公司申请理赔，具体理赔流程如下：

（一）报案

被保险人出险后，可拨打中信保诚人寿全国统一客服热线 4008-838-838 或 95558、关注“中信保诚人寿”微信公众号、中信保诚人寿官网或联系中信保诚人寿各分支机构工作人员及时报案，将有专人指导您正确收集申请理赔所需的资料，给您提供必要的协助。

（二）理赔申请

您可通过“中信保诚人寿”微信公众号或至中信保诚人寿各分支机构客服中心，根据被保险人出险情况向保险公司提交相关理赔申请材料。

（三）受理及审核

保险公司受理理赔申请材料后，审核是否属于保险责任。简单案件不超过 3 个工作日结案，常规非调查案件不超过 5 个工作日结案，常规调查案件不超过 10 个工作日结案，调查件受外部因素的影响较大，所需时间会较长，中信保诚人寿将及时与您联系并告知您理赔进度及赔付结果。

（四）保险金结付

审核通过的，保险公司会在 3 个工作日内通过转账方式支付保险金至被保险人或受益人账户。

（五）理赔争议

可致电全国客服热线 4008-838-838/95558，或佛山机构理赔服务电话 0757-83610999-8819/8817。

详尽理赔指引：<http://www.citic-prudential.com.cn/baoxianlipeiiliucheng.html>

查询理赔进度：可致电全国服务热线 4008-838-838/95558 或“中信保诚人寿”微信公众号--“保单查询”--“理赔服务”

五、投保咨询方式及保单查询方式

（一）投保咨询方式

全国客服热线 94008-838-838 或 95558

（二）保单查询方式

1. 全国服务热线 4008-838-838 或 95558

2. “中信保诚人寿”微信公众号——“保单查询”

3. 中信保诚人寿官网 <http://www.citic-prudential.com.cn>——“个人/企业客户网上服务登录”登录后查询，或可直接访问 <https://es.citic-prudential.com.cn/iservice> 登录

六、偿付能力充足率

综合偿付能力充足率：

2021年第一季度	2020年第四季度	2020年第三季度	2020年第二季度
245.34%	249.38%	236.65%	235.05%

风险综合评级：

2020年第四季度	2020年第三季度	2020年第二季度	2020年第一季度
A	A	A	A

消费者权益保护监管评价：

暂无。

七、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

中信保诚人寿保险有限公司建立如下制度

《信息安全事件管理细则》

《员工信息安全行为规范》

《数据抽取操作规范》

《数据脱敏规范》

《数据分类分级规范》

《数据安全管理制度》

《中信保诚人寿隐私政策》

《客户个人信息行权响应制度》

《个人信息保护细则》

《互联网保险业务管理制度》

八、信息披露访问链接

中信保诚人寿公开信息披露访问链接

<http://www.citic-prudential.com.cn/xinxipilu2-251-1.html>