

# 《泰康福享百岁专属商业养老保险》

## 保险服务手册

### 一、养老年金领取流程

被保险人生存至养老年金开始领取日，且被保险人尚未开始领取失能护理保险金，本公司将根据养老年金开始领取日的保单账户价值，按约定的养老年金领取方式及养老年金开始领取日当时适用的**养老年金领取转换表**，确定养老年金受益人每月（或每年）养老年金的领取金额，养老年金领取方式及领取金额在领取凭证上载明。养老年金受益人开始领取养老年金后，本公司注销保单账户，并按约定的领取方式按期给付养老年金。

（一）申请时间：养老年金开始领取日

（二）应备文件

养老年金受益人作为申请人须填写《领取保险金申请书》，并须提供下列证明和资料的原件：

- （1） 养老年金受益人的有效身份证件；
- （2） 被保险人的户籍证明；
- （3） 养老年金自动支付确认表（如申请生存金自动支付）；
- （4） 代办人身份证明原件及复印件（如代办）。

（三）服务方式：可携带相关资料前往泰康养老分支机构或联系客户经理协助办理。

## 二、养老年金领取方式变更流程

(一) 申请时间：保单有效且养老年金受益人开始领取养老年金前

(二) 应备文件

1. 投保人、养老年金受益人签字的保险合同变更申请书
2. 投保人身份证明原件、留存复印件
3. 养老年金受益人身份证明原件、留存复印件
4. 代办人身份证原件及复印件（如代办）

(三) 服务方式：可携带相关资料前往泰康养老分支机构或联系客户经理协助办理。

## 三、身故保险金给付流程

(一) 理赔报案

当被保险人发生合同约定的保险事故时，客户可通过以下渠道报案：

1. 通过“泰康养老”官方微信公众号或“泰生活”APP报案；
2. 拨打全国统一客服电话 4006695522-4 报案；
3. 携带相关资料前往泰康养老分支机构或联系客户经理协助办理。

(二) 理赔申请客户可以通过以下渠道办理理赔申请：

1. 通过“泰康养老”官方微信公众号或“泰生活”APP申请理赔；

2. 携带相关资料前往泰康养老分支机构或联系客户经理协助办理。

在申请理赔时，申请人为身故保险金受益人或其他有权领取保险金的人，并提供下列证明和资料：

1. 理赔申请书；

2. 申请人的有效身份证件；

3. 国家卫生行政部门规定的医疗机构、公安部门或者其他相关机构出具的被保险人的死亡证明；

4. 如被保险人为宣告死亡，申请人须提供法院出具的宣告死亡判决书；

5. 申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料；

6. 身故保险金作为被保险人遗产时，继承人还须提供可证明合法继承权的相关权利文件。

### （三）理赔受理及审核

本公司在收到《理赔申请书》及保险合同约定的证明和资料后，将及时作出核定。如有关证明和资料不完整的，本公司将及时一次性通知受益人补充提供有关的证明和资料。

（四）对属于保险责任的，本公司将按保险合同约定，给付保险金。对不属于保险责任的，本公司自作出核定之日起 3 日内向受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

## 四、失能护理保险金的给付流程

### （一）理赔报案

当被保险人发生合同约定的保险事故时，客户可通过以下渠道报案：

1. 通过“泰康养老”官方微信公众号或“泰生活”APP报案；
2. 拨打全国统一客服电话 4006695522-4 报案；
3. 携带相关资料前往泰康养老分支机构或联系客户经理协助办理。

### （二）理赔申请客户可以通过以下渠道办理理赔申请：

1. 通过“泰康养老”官方微信公众号或“泰生活”APP申请理赔；
2. 携带相关资料前往泰康养老分支机构或联系客户经理协助办理。

在申请理赔时，申请人为失能护理保险金受益人或其他有权领取保险金的人，并提供下列证明和资料：

1. 理赔申请书；
2. 申请人的有效身份证件；
3. 有资质的鉴定机构出具的失能护理状态的鉴定结果；
4. 所能提供的与确认保险事故的性质、原因等有关的其他证明和资料。

### （三）理赔受理及审核

本公司在收到《理赔申请书》及合同约定的证明和资料后，将及时作出核定。如有关证明和资料不完整的，本公司将及时一次性通知受益人补充提供有关的证明和资

料。

（四）对属于保险责任的，本公司将按保险合同约定，给付保险金。对不属于保险责任的，本公司自作出核定之日起 3 日内向受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。

## 五、退保流程

投保人可以申请解除保险合同，本公司将退还申请解除合同时的现金价值。

（一）申请时间：保单有效

（二）应备文件

1. 投保人签字的保险合同变更申请书
2. 投保人身份证明原件、留存复印件
3. 以投保人姓名开户的银行卡复印件（手写户名）
4. 代办人身份证原件及复印件（如代办）
5. 保单正本（电子保单除外）

若被保险人在犹豫期后发生下列两种情形，可以申请特殊解除合同：

（1）被保险人经**专科医生**确诊罹患**保险合同定义的重大疾病**，可以申请解除保险合同。

（2）被保险人遭遇**意外伤害**事故，并因该次意外伤害事故直接导致被保险人在该意外伤害事故发生之日起**180 日**内发生身体伤残的，**本公司根据《人身保险伤残评定标准及代码》（标准编号为 JR/T 0083—2013）（原中国保险监**

督管理委员会发布，保监发〔2014〕6号）确定伤残等级，对于被保险人伤残等级达到 1-3 级的，可以申请解除保险合同。

因被保险人发生上述情形申请特殊解除合同时，需填写保险合同变更申请书并向本公司提供下列资料的原件：

(1) 保险合同；

(2) 投保人的有效身份证件；

(3) 下表所示的申请特殊解除合同时须提供的特殊证明和资料。

申请特殊解除合同的情形	您须提供的特殊证明和资料
被保险人罹患保险合同定义的重大疾病	医院的专科医生出具的附有病历、必要病理检验、血液检验及其他科学方法检验报告的疾病诊断书
被保险人遭遇意外伤害事故导致伤残，伤残等级达到 1-3 级	双方认可的医疗机构或者有资质的鉴定机构根据《人身保险伤残评定标准及代码》出具的被保险人伤残程度的资料或者身体伤残程度评定书

(三) 服务方式：可携带相关资料前往泰康养老分支机构或联系客户经理协助办理。

## 六、回访服务

对于新承保的一年期以上的长期保险产品，本公司将利用电子化以及电话回访相结合的方式进行 100%新契约回访服务，提醒投保人关注保单相关信息，维护保险消费者合法权益。

如保单所在地监管对新契约回访有特殊要求，谨遵当地

监管要求执行。

## 七、投诉服务

### （一）投诉受理

1. 关注“泰康养老”官方微信公众号，通过“我的客服-投诉与建议”进行投诉

2. 拨打全国统一客服电话 4006695522-9 进行投诉

3. 各营业场所来访、来电投诉：见泰康养老官方网站>公开信息披露>公司概况>各分支机构营业场所和联系电话

（二）投诉处理时效：案件受理后公司将在第一时间响应，对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉，应当自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人；情况复杂的可以延长至 30 日；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，经审批并告知投诉人，可以再延长 30 日。