

## 理赔服务

### 1. 理赔流程

#### 1) 出险报案:

当被保险人发生合同约定的保险事故时,请您于10日内通知我公司,我们将为您提供理赔指引服务。您可以通过拨打全国统一客服电话4006695522报案,也可以通过“泰康养老”微信公众号或“泰生活”APP进行在线报案。

#### 2) 理赔申请:

当被保险人发生合同约定的保险事故时,您可以通过“泰康养老”微信公众号或“泰生活”APP中“理赔申请”按钮,按页面提示进行在线理赔申请,或携带理赔相关材料至泰康养老分支机构申请理赔。

#### 3) 保险公司受理与审核:

我们在收到合同约定的申请资料后,将在5日内作出核定,并于作出核定后1个工作日内通知申请人;情形复杂的,在30日内作出核定。

如提供证明和资料不完整,本公司将及时一次性通知申请人补充提供有关证明和资料。

#### 4) 保险金给付:

对属于保险责任的,我们在与受益人达成给付保险金的协议后10日内,履行给付保险金义务;对不属于保险责任的,我们自作出核定之日起3日内向受益人发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

我们在收到领取保险金申请书及有关证明和资料之日起60日内,对给付保险金的数额不能确定的,根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付;我们最终确定给付保险金的数额后,将支付相应的差额。

### 2. 理赔争议提出

我公司理赔人员会谨遵保险合同及法律条文,依实事求是原则审核赔案。如您对理赔结论提出异议,为维护和保障您的合法权益,您可以通过拨打全国统一客服电话4006695522,或关注“泰康养老”微信公众号,进入“我的-实用工具-电话联系”查看服务机构详细联系方式,向客户服务人员提出您的意见,我公司会及时为您提供后续服务。