

服务须知

1、承保公司

泰康人寿保险有限责任公司

2、分支机构

泰康人寿设有分支机构清单如下：

北京分公司、湖北分公司、广东分公司、上海分公司、四川分公司、辽宁分公司、江苏分公司、浙江分公司、山东分公司、河南分公司、天津分公司、陕西分公司、重庆分公司、福建分公司、湖南分公司、深圳分公司、安徽分公司、大连分公司、青岛分公司、宁波分公司、河北分公司、黑龙江分公司、云南分公司、山西分公司、广西分公司、吉林分公司、江西分公司、新疆分公司、厦门分公司、内蒙古分公司、甘肃分公司、贵州分公司、海南分公司、宁夏分公司、青海分公司、西藏分公司。

若客户所在的地区无我司分支机构，可能会存在服务不到位的情况，客户可通过拨打 95522 客服电话、泰康官微、泰生活 APP 或到我司就近机构柜面办理保单业务。

3、全国统一客户服务热线

客服热线：95522

4、投保咨询方式

- 1) 泰康人寿官网：<https://www.taikanglife.com/>；
- 2) 全国统一客服热线：95522；
- 3) 网电专属客服电话：4006905522；
- 4) 泰康人寿官微。

5、保险合同订立的形式

保险合同的订立形式有纸质保险合同和电子保险合同两种，具体详见您保单签收页面说明。电子保单是指保险公司借助 CA 认证技术为客户签发的具有保险公司电子签名的电子化保单。

纸质保单是指保险人与被保险人订立的纸质保单合同，包含保单封面、保单正本、主要保险利益摘要表、条款、客户指南、封底等内容。

6、保险费的支付方式

首期保险费将按您在投保时通过微信支付/选择的支付银行卡帐户中直接扣除，续期保险费将通过您授权的微信/转账账号扣款收取。

7、保单配送

- 1) 如您选择的是纸质保单，将由快递员为您配送，不收取任何配送费用；
- 2) 如您选择的是电子保单，您可登陆泰康人寿官方微信或泰生活 APP 查询电子保单，详见【保单查询及验真方式】。

8、保单发票

如您需要开具保单发票，可通过泰生活 APP、官微、官网、新生活广场一体机申请；如有其他需要，可至我司就近机构柜面咨询。

9、保单查询及验真方式

电子保单查询途径：

- 1) 泰生活 APP “我的保单” — “电子保单” 中查询电子保单。
- 2) 泰康人寿官方微信 “服务” — “微信服务大厅” — “保单服务” — “保单详情” — “微保单” 查询电子保单。

电子保单验真途径：

泰康人寿官方微信 “服务” — “微信服务大厅” — “保单验证” — “电子保单验证”，后按流程提示上传电子保单 PDF 文档（不支持纸质保单扫描成电子文档）进行验证。

10、保全服务

泰康人寿通过以下途径提供保单服务：

- 1) 拨打 95522 客户服务热线
- 2) 关注 “泰康人寿” 微信
- 3) 下载 “泰生活” APP

说明：保单服务包括：基本信息变更、联系方式变更、交费方式变更、电子保单补发等。现已实现全流程线上服务。因保险机构在消费者或保险标的所在地无分支机构而可能存在的服务不到位等问题，可通过拨打 95522 或泰生活 APP 进行办理保单业务。

11、投诉渠道

95522 服务热线（推荐）、泰生活 APP（推荐）、泰康人寿官网/官微、电子邮箱：
tousufuwu@taikanglife.com

12、在线服务访问方式

我司可实现互联网保险咨询、承保、保全、退保、理赔、投诉的全流程线上化服务，您可通过泰生活 APP、95522、泰康人寿官网/官微办理相关保单业务。

13、如实告知义务

在订立保险合同时，投保人有如实告知的义务。如投保人故意或因重大过失未履行如实告知义务，我司有权解除保险合同并不承担赔偿责任或给付保险金的责任。

14、中国保险行业协会官方网站上的互联网保险信息披露访问链接

http://icid.iachina.cn/?columnid_url=201509301401

15、报案方式及索赔程序

报案方式：95522 服务热线、泰生活 APP、泰康人寿官微

索赔程序：

- (1) 报案：当保险事故发生后，请于 3 日内进行理赔报案。报案成功后，请根据提示及时收集和妥善保管所需理赔资料。
- (2) 提交申请：下载泰生活 app，点击“理赔服务”，进行“理赔申请”；或关注泰康人寿官微，点击“保险”进入“微信服务大厅”，选择“理赔服务”申请理赔。
- (3) 受理审核：案件在审核过程中，可以通过泰生活 APP、泰康人寿官微的“我的理赔”功能查看进度和待办事项。

(4) 结案通知：案件结束后,您可通过泰生活 APP、泰康人寿官微的“我的理赔”功能查看结案通知书。

16、宽限期

部分保险产品设有宽限期，如果您到期未交纳保险费，自保险费约定交纳日的次日零时起一定期间内为保险费交纳的宽限期，以您购买的产品条款中的约定为准。宽限期内发生的保险事故，我司仍承担保险责任，但在给付保险金时会扣除您欠交的保险费。为保障您的权益，请您仔细阅读条款中“宽限期”相关部分。

17、保险合同效力中止与恢复

部分保险产品对保险合同效力中止期间的责任及申请恢复合同效力作出规定，特别提示您我们在合同效力中止期间不承担保险责任，为保障您的权益，请您仔细阅读条款中“效力中止”、“效力恢复”相关部分。

其余有关保险合同的基本内容，请您仔细阅读保险条款及《产品说明书》。