

# 泰康新健康 A 保险产品计划

## 相关提示及注意事项

### 一、产品相关编码

产品计划包括：

产品 1：泰康幸福享佑年金保险（分红型），  
条款文字编码：泰康人寿[2018]年金保险 036  
号

产品 2：泰康嘉福 1 号终身寿险（万能型），  
条款文字编码：泰康人寿[2018]终身寿险 039  
号

产品 3：泰康附加医佳保医疗保险（费率可调）  
条款，条款文字编码：泰康人寿[2021]医疗  
保险 034 号

### 二、保险公司设有省级分支机构的地 区清单

北京、湖北、广东、上海、四川、辽宁、  
江苏、浙江、山东、河南、天津、陕西、重  
庆、福建、湖南、深圳、安徽、大连、青岛、  
宁波、河北、黑龙江、云南、山西、广西、  
吉林、江西、新疆、厦门、内蒙古、甘肃、  
贵州、宁夏、海南、青海、西藏

<http://www.taikanglife.com/publicinformation/basicnew/suborgnew/suborgnew.html>

### 三、客户服务及投诉方式

客服电话：95522 服务热线（推荐）

在线服务访问方式：

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

投诉方式：

登录网址：

<http://www.taikanglife.com/service/customerservice/customercomplain/customercomplain.html> 获取详细信息。

客服电话、投诉渠道和投诉处理程序：

<http://www.taikanglife.com/service/customerservice/customercomplain.html>

投保咨询方式、保单查询方式

互联网保险产品

品：[http://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/internetinfonew/protocolsnew/list\\_423\\_1.html](http://www.taikanglife.com/publicinfonew/specialinfo/internetinfonew/protocolsnew/list_423_1.html)

保单的查询和验真途

径：<https://service.taikanglife.com/>

还可以通过电话全国统一电话 95522、泰康人寿官微、泰生活 APP 进行查询

#### 四、犹豫期

自您签收保险合同的次日零时起，有 10 日的犹豫期。（对于在银行代理渠道购买的本产品，自您签收本合同的次日零时起，有 15 日的犹豫期。）在此期间，请您认真审视合同，如果您认为合同与您的需求不相符，您

可以在此期间提出解除合同，我们将在扣除不超过 10 元的工本费后向您无息退还保险费。

解除保险合同时，您须填写解除合同申请书，并提供合同、您的有效身份证件及您所交保险费的发票。自我们收到您的解除合同申请书时起，合同即被解除，对于合同解除前发生的保险事故，我们不承担保险责任。

## 五、等待期

本产品无等待期

## 六、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 60 日为保险费交纳的宽限期。宽限期内发生的保险事故，我们仍承担合同 2.4 条约定的保险责任，但在给付保险金时会扣除您欠交的保险费，其数额以保险单中载明的每期保险费数额为准。

如果您在宽限期内未交纳保险费，则本合同自宽限期满日的 24 时起效力中止，但本合同另有约定的除外。

## 七、退保损失（退保费用）

如果被保险人未发生保险事故，且您在犹豫期后要求解除合同的，自我们收到解除合同申请书时起，合同终止。我们自收到解除合同申请书之日起 30 日内向您退还合同终止时的现金价值。

您在犹豫期后解除合同会遭受一定损失。

## 八、现金价值

指保险合同所具有的价值，通常体现为解除合同时，根据精算原理计算的，由我们退还的那部分金额，合同保单年度末的现金价值在保险单上载明，但不包括红利。

## 九、费用扣除（未还款项）

我们在给付各项保险金、保单红利、退还现金价值或者返还保险费时，如果您有欠交的保险费、保单贷款或者其他各项欠款，我们按照您和其他权利人与我们的约定，在扣除上述各项欠款及应付利息后给付。

## 十、理赔条件和流程

理赔争议处理机制和工作流程：

处理结论将通过电话、短信、电子邮件或书面形式等途径告知，同步说明投诉内容核实情况、作出决定的依据与理由。

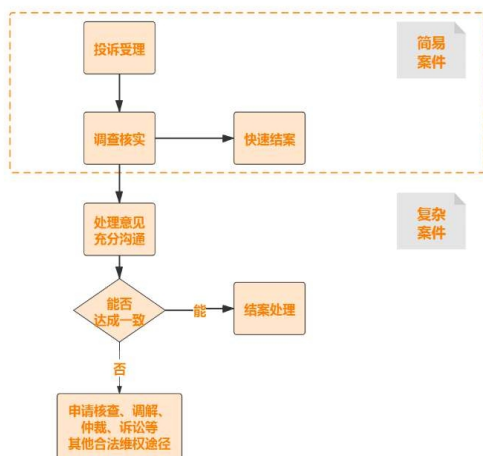
若投诉人对投诉处理结果有异议，可以采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等其他合法途径维权。

若投诉人对分支机构处理结果有异议，可以自收到处理决定之日起 30 日内向该分支机构的上级机构书面申请核查，上级机构自收到核查申请之日起 30 日内将作出核查最终决定并与您告知。

### 1、投诉受理

为充分维护消费者合法权益，收到投诉后我司将指定与被投诉事项无直接利益关系的人员核实投诉内容，及时与投诉人沟通，积极主动通过协商方式解决您的问题。（若经核实发现投诉并非由投诉人或者其法定代理人、受托人提出，我司将不予受理）

## 2、处理流程：



## 3、处理期限：

简易投诉：我司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；复杂投诉：我司自收到消费投诉之日起 30 日内作出处理决定；情况特别复杂或有其他特殊原因的，将视实际情况再延长，延长期限将不超过 30 日。

（投诉处理需外部机构进行鉴定、检测、评估等工作的，相关期间不计入消费投诉处理期限）

## 4、您的权利

处理结论将通过电话、短信、电子邮件或书面形式等途径告知，同步说明投诉内容核实情况、作出决定的依据与理由。

若投诉人对投诉处理结果有异议，可以采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等其他合法途径维权。

若投诉人对分支机构处理结果有异议，可以自收到处理决定之日起 30 日内向该分支机构的上级机构书面申请核查，上级机构自收到核查申请之日起 30 日内将作出核查最终决定并与您告知。

理赔争议处理机制和工作流程：

<http://www.taikanglife.com/service/customerservice/settleclaim/settlenews/settlenews.html>

## 十一、保费支付方式及保险单证、保费发票的送达方式

1. 下载“泰生活”APP，或关注“泰康人寿”官微；

2. 登陆

<https://service.taikanglife.com/index.html> 网址进行保单查询及验真；

3. 拨打全国统一客服热线：95522。

## 十二、能否实现全流程线上服务的情况说明及因无分支机构存在的服务不到位的问题提示

目前我行手机银行电子渠道可为您提供购买保险产品等服务，暂时无法实现在线办理全流程的保险服务，后续理赔、保全等操作，请您联系保险公司办理。

您通过我行手机银行电子渠道购买的保险产品，可能存在保险公司未在您所在地或保险标的所在地设置分支机构的情况，如您需要保险服务可通过拨打全国统一客服电话 95522 办理。

本产品由泰康人寿保险有限责任公司发行与管理，中国农业银行作为代销机构不承担产品的投资、兑付和风险管理责任。

中国保险行业协会官网信息披露访问链接：<http://icid.iachina.cn/>