

### 【理赔流程】

#### 1、出险报案：

全国统一报案电话 95511-#-6-8。

#### 2、准备申请资料：

所需理赔材料请咨询 95511-#-6 或查询电子保单按照申请项目对应的应备资料准备申请资料，其中《理赔申请书》、《理赔申请资格确认表》、《理赔授权委托书》可在我司柜面免费获取。

#### 3、保险金申请：

方式一：携相关理赔资料至平安养老股份有限公司门店申请理赔

方式二：通过“好福利”APP 自助理赔申请（仅限医疗险责任申请）。

#### 4、保险公司受理与审核：

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。

本公司在收到保险金给付申请书及上述有关证明和资料后，将在 5 日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内（但投保人、被保险人或者受益人补充提供有关证明和资料的期间不计算在内）作出核定。另有约定的按约定内容执行。

#### 5、通知理赔结论：

本公司自作出核定之日起 3 日内向受益人通知理赔结论；对不属于保险责任的，会发出拒绝给付保险金通知书并说明理由。

#### 6、支付理赔金：

对属于保险责任的，本公司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。

本公司在收到保险金给付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；本公司最终确定给付保险金的数额后，将支付相应的差额。

### 【保单查询及保全服务】

1、保单查询：您可搜索并关注“平安好福利”微信公众号，进入“平安好福利”公众号，点击“服务”—“服务大厅”—“查保单”。或登陆平安官网网站 <http://www.pingan.com/yz> 查询。

2、退保服务：您可关注“平安好福利”微信公众号，点击“服务”—“服务大厅”—“在线退保”，选择要退保的保单。如查找不到您需要退保的保单，可凭投保人身份证件到当地平安养老保险股份有限公司服务网点申请。如保单在犹豫期内，无退保损失。

3、其他保全服务：登录“平安好福利”微信公众号，点击“服务”—“服务大厅”，可在线申请保单变更、自助续保等保全服务。

### 【公共服务内容及其他】

1、投保过程中如有任何疑问可联系我司服务人员或拨打 95511-#-6 咨询。

2、分支机构服务柜面地址：您可关注“平安好福利”微信公众号，点击“服务”—“服务指引”，查询当地平安养老保险股份有限公司服务网点。

3、本产品仅提供电子保单。根据《中华人民共和国民法典》第四百六十九条规定，数据电文是合法的合同表现形式。本人接受以平安养老险提供的电子保单作为本投保书成立的合法有效凭证，具有完全证据效力。

4、本产品仅提供电子发票，电子发票效力等同于纸质发票。电子发票下载路径：

路径 1：下载登陆平安好福利 APP—找到需要下载发票的保单—保单信息页“下载电子发票”。

路径 2：养老险官网：<http://yl.pingan.com/insurance/e-invoice.shtml#personal>