

# 服务指南

## 一、名词解释

**等待期：**是指保险合同在生效的指定时期内，即使发生保险事故，客户也不能获得保险赔偿。

**保险期间：**本合同的有效期间。

**保险人：**与投保人订立保险合同，并承担赔偿或给付保险金责任的保险公司。

**投保人：**与保险人订立保险合同，并按照保险合同负有支付保险费义务的人。

**被保险人：**其财产或者人身保险合同保障，享有保险金请求权的人。

**受益人：**人身保险合同中由被保险人或投保人制定的享有保险金请求权的人。

**保险利益：**投保人对保险标的具有的 legally 承认的利益。

其他释义详见保险条款

## 二、我们的联系方式

在线客服或全国统一服务热线： 95522-3；

建议及投诉电话：95522-3；

商务合作：hezuo@taikanglife.com。

## 三、保单查询

本单采用电子保单形式承保并提供电子发票，您可以通过下列方式查询保单。

途径一：泰康在线官网 tk.cn→客服中心→保单服务

途径二：“泰康在线保险”公众号→我的服务→个人中心→点开对应保单→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，电子保单与纸质保单具有同等法律效力。如您需要纸质保单请拨打泰康在线保险客服电话 95522-3，泰康在线提供快递到付服务。

## 四、电子发票

本产品提供电子发票，其法律效力、基本用途、基本使用规则等与税务机关监制的增值税普通发票相同。如您需要发票，可以关注“泰康在线保险服务”公众号→我的服务→个人中心→点开对应保单→电子保单。如您需要纸质发票，请在保单生效后联系在线客服或 95522-3，提供寄送地址，以便我司为您寄送（相应快递费将由您承担）。

## 五、批改和退保须知

### 1. 申请途径

- 可联系您的购买渠道
- 通过泰康在线保险公众号、泰康在线保险 APP，自助办理投保人联系方式变更、退保
- 联系在线客服或电话客服：95522-3

### 2. 所需材料清单

批改需要您提供的材料

- (1) 投保人有效身份证明原件影像
- (2) 涉及变更内容相关证明的原件影像
- (3) 批改申请书签字或盖章
- (4) 根据不同险种要求的其他材料

退保需要您提供的材料

- (1) 投保人有效身份证明原件影像
- (2) 退保申请书签字或盖章
- (3) 投保人银行卡/账户信息
- (4) 投保人联系方式
- (5) 根据不同险种要求的其他材料

### 3. 犹豫期说明

在犹豫期内请您认真审视保险合同，如您认为保险合同与投保人的需求不相符，您可以在在此期间提出解除保险合同，保险人将无息退还投保人所支付的全部保险费。自投保人收到投保人解除合同的书面申请或双方认可的其他形式起，保险合同即被解除，合同解除前发生的保险事故保险人不承担保险责任。保险合同生效后超过犹豫期，您要求解除本合同，自泰康在线保险接到保险合同解除申请书之日次日零时起，保险合同的效力终止。

泰康在线保险将在收到您提供的完整申请资料后，最晚于3个工作日内完成受理，情况特别复杂或因其他特殊原因需要您补充提交相关材料的，我们将通过电话、短信等途径向您说明，并视实际情况延长办理时间。未到期净保险费会退还至保费支付账户或您名下指定账户。未到期净保险费计算方式具体以保险条款为准。

您通过我们同意或认可的网站等互联网渠道提出对保险合同的解除申请，视为您的书面申请。

### 4. 批改、退保进度查询

“泰康在线保险”公众号→我的服务→个人中心→点开对应保单→批改/退保进度查询。

## 六、理赔争议申请途径

很抱歉我们的理赔结论没有做到您的满意，您可以通过，泰康在线官网 [tk.cn](http://tk.cn) →消保专栏→ 投诉与建议联系我们，进行理赔争议申请。

## 七、健康管理服务须知

如购买产品中包含健康管理服务的，健康管理服务相关信息请查阅 [《泰康在线财产保险股份有限公司健康管理服务信息表》](#)

[https://mcdn.tk.cn/tkcms/file/upload/tkonline2020/file\\_pdf/jkglfwxxb.pdf](https://mcdn.tk.cn/tkcms/file/upload/tkonline2020/file_pdf/jkglfwxxb.pdf)。

## 八、投诉受理流程

业务建议及投诉电话如下：财险（非车险类）投诉电话：95522-3；

投诉接收邮箱：[tkzxfw@taikanglife.com](mailto:tkzxfw@taikanglife.com)；

流程及进度查询途径：泰康在线官网 [tk.cn](http://tk.cn) →消保专栏→ 投诉与建议 →进度查询。

## 九、偿付能力

泰康在线保险最近季度偿付能力充足率符合监管要求，详情请参见公司官网偿付能力披露信息：[https://m.tk.cn/tkcms/publish/page/2/wap\\_cfnl/index.html](https://m.tk.cn/tkcms/publish/page/2/wap_cfnl/index.html)。