BLOOMIN' BRANDS INC

garner™

# Expert help when you need it. Garner's Concierge Team is here for you.

Garner is a FREE healthcare benefit that works alongside your health plan. Use the Garner app to find the best doctors in your network, and we will help cover your medical bills.

## FAQs

**Q**: What if I do not understand how to use my Garner benefit?

**A**: The dedicated Concierge team is here to help you understand your benefit. They can explain the reimbursement process, help you search for providers, and answer any questions you have.

**Q**: Can the Garner Concierge help me find a new provider?

**A:** Yes! The Concierge can help you search for and add a Top Provider to your Care Team. Our Concierge staff will help you find the right specialist or PCP for your conditions and ensure providers can handle specific cases, have availability, and are in-network.

**Q**: What do I do if I have a question about a claim?

**A**: To ask about your claim, visit "Manage Claims" in the Garner app, or contact the Concierge with the total claim amount, date of service, provider name, and procedure description. In some cases, Garner may need more information to process your claim and will reach out to you directly.

**Q**: What if I cannot find my claim under "Manage Claims?"

**A:** Claims can take up to 8 weeks to show up in our system. If it's been less than 8 weeks, no action is needed yet. If it's been more than 8 weeks, please reach out to Garner Concierge so we can submit your claim manually.

**Q**: When will I receive my reimbursement?

**A**: Garner begins processing your claim as soon as we receive it. With direct deposit, you can expect your reimbursement 6–8 weeks after your visit.

**Q**: What is Garner Assistant?

**A**: Garner Assistant gives you instant, 24/7 support to help you find care faster, get quick answers, and check on a claim. Garner Assistant works hand-in-hand with our Concierge team to get the answers you need, when you need them.

**Q**: Will I always be able to speak to a person?

**A**: Absolutely. You can connect directly with the Concierge team during operating hours for personalized help. The assistant is just there to provide faster, around-the-clock support for certain requests.

### How do I contact the Concierge?

- Concierge via in-app chat
- (866) 761-9586
- concierge@getgarner.com
- Monday–Friday, 8 a.m. to 10 p.m. ET.

**Get reimbursed up to $2,000 for you or $4,000 for your family.**

**Scan the QR code to create an account.**

garner.guide/concierge

© Garner Health Technology, Inc

# Ayuda experta cuando la necesite. El equipo de conserjería de Garner está aquí para usted.

Garner es un beneficio de salud gratuito que funciona junto con su seguro médico. Utilice la aplicación de Garner para encontrar a los mejores médicos de su red, y nosotros le ayudaremos a cubrir sus facturas médicas.

## Preguntas frecuentes

**P: ¿Qué pasa si no entiendo cómo usar mi beneficio de Garner?**

**R:** El equipo dedicado de Concierge está aquí para ayudarle a entender su beneficio. Pueden explicarle el proceso de reembolso, ayudarle a buscar proveedores y responder cualquier pregunta que tenga.

**P: ¿Puede Garner Concierge ayudarme a encontrar un nuevo proveedor?**

**R**: ¡Sí! El equipo de Concierge puede ayudarle a buscar y agregar un Proveedor Destacado a su Equipo de Atención. Nuestro personal de Concierge le ayudará a encontrar al especialista o médico de atención primaria (PCP) adecuado para sus afecciones, y se asegurará de que los proveedores puedan atender casos específicos, tengan disponibilidad y estén dentro de la red.

**P: ¿Qué hago si tengo una pregunta sobre un reclamo?**

**R**: Para preguntar sobre su reclamo, visite "Administrar reclamos" (Manage Claims) en la aplicación de Garner, o comuníquese con el equipo de Concierge e incluya el monto total del reclamo, la fecha del servicio, el nombre del proveedor y la descripción del procedimiento. En algunos casos, Garner podría necesitar más información para procesar su reclamo y se comunicará con usted directamente.

**P: ¿Qué pasa si no encuentro mi reclamo en "Administrar reclamos" (Manage Claims)?**

**R**: Los reclamos pueden tardar hasta 8 semanas en aparecer en nuestro sistema. Si han pasado menos de 8 semanas, todavía no es necesario hacer nada. Si han pasado más de 8 semanas, comuníquese con Garner Concierge para que podamos enviar su reclamo manualmente.

**P: ¿Cuándo recibiré mi reembolso?**

**R**: Garner comienza a procesar su reclamo tan pronto como lo recibimos. Con el depósito directo, puede esperar recibir su reembolso entre 6 y 8 semanas después de su visita.

**P: ¿Qué es Garner Assistant?**

**R**: Garner Assistant le brinda apoyo instantáneo, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudarle a encontrar atención más rápido, obtener respuestas rápidas y consultar el estado de un reclamo. Garner Assistant trabaja de la mano con nuestro equipo de Concierge para brindarle las respuestas que necesita, cuando las necesita.

**P: ¿Siempre podré hablar con una persona?**

**R**: Por supuesto. Puede comunicarse directamente con el equipo de Concierge durante el horario de atención para recibir ayuda personalizada. El asistente solo está ahí para brindar apoyo más rápido y a toda hora para ciertas solicitudes.

### ¿Cómo contacto al Concierge?

- Concierge vía chat en la app
- (866) 761-9586
- concierge@getgarner.com
- Lunes a viernes, 8 a.m. a 10 p.m. ET.

**Reciba hasta $2,000 en reembolsos para usted o $4,000 para su familia**

**Escanea el código QR para crear una cuenta.**

garner.guide/concierge

© Garner Health Technology, Inc