



健康人生 · 幸福人生 · 国宝相随

## Customer Service Manual

# 每一步 都为您想更多

国宝人寿“保康伴”理赔垫付服务手册  
2024版



028 96555  
客户至上 简便安心

ADD: 四川省成都市高新区剑南大道中段716号2号楼9层、10层

WEB: [www.panda-assets.com](http://www.panda-assets.com)

目录

<b>第一条 “保康伴”理赔垫付服务</b> .....	4
<b>一、服务概述</b> .....	4
(一) 适用险种: .....	4
(二) 服务生效日期: .....	4
(三) 服务终止: .....	4
(四) 服务使用方式: .....	4
<b>二、服务内容释义</b> .....	4
(一) 住院医疗费用垫付: .....	4
(二) 治疗过程跟踪和评估: .....	4
(三) 代为理赔: .....	4
(四) 服务条件: .....	5
<b>第二条 特别声明</b> .....	6

在追求卓越的道路上

为了向客户提供更贴心和全面的健康管理和生活服务

国宝人寿客户增值服务体系 2024 年迎来全新升级

我们不仅提供专业的保险产品

更是客户健康管理、生活服务的贴心伙伴

这次服务升级不仅是一次优化

更是对客户健康管理、品质生活理念的全新演绎

产品专享服务是我公司对投保特定险种的被保险人提供的增值服务

主要包括“重疾管家”医疗支持服务和“保康伴”理赔垫付服务

本手册主要介绍“保康伴”理赔垫付服务的具体服务内容

〔该项服务由“上海商涌科技有限公司”（以下简称商涌科技）合作提供〕

# 第一条 “安康伴”理赔垫付服务

## 一、服务概述

### （一）适用险种：

《国宝人寿医保康（保证续保版）医疗保险》。

### （二）服务生效日期：

客户在保单等待期后的次日生效。

### （三）服务终止：

保险期间届满、退保、失效或者服务到期等情况，您的服务将终止。

### （四）服务使用方式：

拨打服务热线，提供被保险人姓名和证件号码后确认成功后即可使用；

商涌科技全国统一服务客服电话：4006-058-056；

客服在线服务时间：8:00-22:00；

国宝客户服务热线：028-96555；

客服在线服务时间：周一至周五 9:00-17:30。

## 二、服务内容释义

在服务期限内，您可根据实际需要提出申请，详细服务内容介绍如下：

### （一）住院医疗费用垫付：

在经商涌科技判断符合保险责任和风控要求且您同意签署相应材料后，24 小时内为您按照确定的额度垫付医疗费用；

### （二）治疗过程跟踪和评估：

住院期间，商涌科技会持续保持与您的沟通，解答您的疑问，当出现已交押金不足时根据实际情况追加垫付金额，并向您及时通报垫付结果；

### （三）代为理赔：

商涌科技会协助您办理出院结算，与医院结清担保或垫付的医疗费用，收集理赔文件，并向我公司提出理赔申请。

**（四）服务条件：**

1、您的出险时间在保单有效期内，且符合保险条款的相关约定（如等待期所产生的医疗费用不在保险责任内、既往症限制等）；

2、本服务不包含任何门/急诊垫付；

3、您须在入院前需进行报案。

4、您须在执行垫付前配合提供及签署相关文件，包括：真实有效的理赔申请书/理赔授权委托书、有效证件复印件、门急诊病历或其他与本事件相关的证明文件等，理赔授权委托书模板详见“**附件 1：理赔授权委托书**”；

5、您须在指定的医院住院，医院列表详见“**附件 2：住院医疗费用垫付医院列表**”

6、您须同意先行向医院支付保险责任外的免赔额、超限额、医保报销等需自付的费用，商涌科技垫付保险责任内的合理、合规的医疗费用；

7、您须提前通知商涌科技出院时间，并同意提供与本次住院相关的医疗文件（包括全部住院押金条、出院小结、诊断证明、费用清单、原始发票，必要时提供病历等），交予商涌科技代为办理出院结算和申请理赔，不得自行结算，医院退款（包括个人押金及垫付余款）及时退还至商涌科技指定账户，待理赔结束后由商涌科技根据理赔批单进行保险金差额结算；

8、免责范围：

1) 在服务期生效前，已罹患的疾病、已存在的症状或残疾，或符合保险产品的免责范围的；

2) 若服务对象疾患不属于本保险产品责任范围内的，有权不提供服务；若已垫付的费用，有权向服务对象索还垫付款。

3) 若服务对象提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，有权拒绝垫付；若已垫付费用，有权向服务对象索还垫付款。

4) 若服务对象存在显著信用风险以及欺诈风险，认定为情况严重的，有权拒绝该客户的垫付申请，并不承担相应责任。

5) 若服务对象出险涉及事故责任划分或存在向第三方给付的情况（如交通事故责任认定），有权拒绝该客户的垫付申请，不承担相应责任。

6) 服务对象须配合提供相关医疗文件（门急诊病历、检验报告等）作为判断保险责任的依据，经确认属于疑难案例的可暂缓垫付。

7) 服务对象不配合交纳自费押金，有权暂停垫付，并不承担相关服务及法律责任。

8) 服务对象不配合提供医疗及理赔文件, 有权暂停垫付, 并不承担相关服务及法律责任, 且可追讨已垫付的医疗费用。

9) 不可抗力的免责事由: 由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动(无论是否已宣战)、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、群体性疾病风险、传染病或其它任何不可抗力的情况以及国家关于行业监管政策调整的情形, 导致无法提供或延迟服务的, 不承担相关服务及法律责任。

## 第二条 特别声明

产品专享服务是为投保特定险种的被保险人提供的增值服务, 我公司有权对该服务的标准、内容等进行调整, 最新服务相关信息将在官方平台中进行公示, 我公司保留最终解释权。