

## 押金垫付服务手册

尊敬的客户：

感谢您在泰康在线购买保险产品。本服务手册将向您介绍该保险产品所涵盖的押金垫付服务内容。如果您有任何问题，请拨打泰康在线客服电话 95522-3 进行咨询。本手册会详细介绍押金垫付的申请步骤和服务内容，对您非常重要，请惠存，祝您一切顺利。

泰康在线财产保险股份有限公司

## 目录

一、公司介绍	3
二、押金垫付介绍	3
三、押金垫付服务流程	3
四、押金垫付注意事项	5
五、押金垫付须知	5

## 一、公司介绍

关于泰康在线

泰康在线的全称为泰康在线财产保险股份有限公司，成立于 2015 年 11 月，是行业内首家由国内大型保险企业发起成立的专业互联网保险公司，其母公司泰康保险集团荣登 2018 年《财富》世界 500 强，并连续十四年荣登“中国企业 500 强”。截至 2017 年底，累计服务客户 2.25 亿，服务企业客户超 34 万家，累计支付理赔金 351 亿元。

公司地址：北京市昌平区中关村生命科学园生命园路 12 号泰康在线

邮编：102206

## 二、押金垫付介绍

符合下列条件，经保险公司审核案件无争议的，客户可以享受保险公司提供的住院押金垫付服务。

1、客户经二级或二级以上公立医院诊断罹患保险合同所定义的重大疾病（或恶性肿瘤），须住院治疗；或客户经二级或二级以上公立医院诊断为一般疾病（或疑似重大疾病尚未确诊），在二级或二级以上公立医院住院并已自付住院押金 1 万元以上。

2、客户自住院之日起 5 日内向保险公司报案。

3、客户住院医院所在地在保险公司提供垫付服务的城市范围内。具体城市范围见附件。

### 三、押金垫付服务流程

#### 第一步：申请

通过“泰康在线保险”公众号自助提出住院押金垫付申请。

#### 第二步：提交材料

在“泰康在线保险”公众号上传住院押金垫付相关材料进行申请。具体材料要求如下：

- 1、客户身份证；
- 2、入院通知单或病历首页或最近一次住院费用日清单；
- 3、客户办理社保（医保/新农合）住院的凭证；
- 4、客户相关病历及诊断证明，包括：

（1）客户因重大疾病申请住院押金垫付的，提供确诊重疾的证明材料，即入院前由二级或二级以上公立医院确诊重疾的门急诊病历或出院记录、具有相应资质的医生出具的对客户的疾病诊断证明书，以及与该疾病诊断证明书相关的病理显微镜检查、血液检验及其他科学方法检验报告；

（2）客户因一般疾病申请住院押金垫付的，提供入院前的门急诊或住院病历、诊断证明及相关检查报告。

- 5、客户已入院的，需提供已经自付的住院押金凭证，其中一般疾病（或疑似重大疾病未确诊）申请垫付，自付的住院押金应达1万元以上；

6、医院要求客户交纳（或补交）住院押金的证明文件（含要求交纳的金额）（如有）。

### **第三步：审核**

保险公司进行服务资格审核，符合住院押金垫付条件且经保险公司审核无争议的案件，由保险公司安排垫付。

### **第四步：垫付**

专人上门提供住院押金垫付服务，服务人员将与客户签订《住院押金垫付服务协议》（协议内容请参见本服务手册附件，在垫付时会由服务人员携带该协议与客户签署），代客户缴纳住院押金，客户出院时代办住院费用结算并协助理赔。

## **四、押金垫付注意事项**

- 1、若住院涉及带病投保、条款免责事项、在等待期内出险等情况，将不能享受本服务；
- 2、若住院的诊断证明不符合保险合同约定的重大疾病范围的，将按照一般疾病标准提供住院押金垫付服务。一般疾病住院时，若自付住院押金未达免赔额的，将不能享受住院押金垫付服务；
- 3、若未在服务城市的二级或二级以上公立医院住院的，将不能享受本服务；
- 4、垫付的住院押金最高为医院当次要求缴纳的押金金额，具体垫付金额以审核人员核定金额为准，不承诺垫付金额能够满足医院要求的押金金额，可能存在部分押金需要客户自行缴纳的情况。

## 五、押金垫付须知

1、住院押金垫付服务是泰康在线财产保险股份有限公司（以下简称泰康在线）向客户提供的保单增值服务，即向符合条件的客户因疾病住院面临经济压力时提供帮助。

2、住院押金垫付服务并非泰康在线应当承担的保险义务。客户向泰康在线申请住院押金垫付服务，应当符合泰康在线的要求与条件，签署《住院押金垫付服务协议》，承担偿还泰康在线为其垫付的住院押金的义务。

3、客户出险情况不符合泰康在线押金垫付服务条件的，或客户拒绝承担住院押金垫付偿还义务的，或拒绝签署《住院押金垫付服务协议》的，泰康在线有权拒绝垫付。

**4、泰康在线向客户提供住院押金垫付服务，并不必然代表客户可获得保险理赔。客户申请理赔，应当按照泰康在线要求履行理赔手续。**

5、经泰康在线审核，客户出险情况符合理赔条件的，泰康在线有权从理赔款中先行扣除为客户垫付的住院押金金额。理赔金额不足抵扣垫付的住院押金的，客户应当偿还不足抵扣的部分。

6、按照法律法规规定、保险合同及《住院押金垫付服务协议》约定，客户应当返还泰康在线已垫付的住院押金，但未及时返还或拒不返还住院押金的，泰康在线有权按照下列方式处理：

（1）泰康在线有权自客户应当返还时限到期之日起，按日向客户收取利息，利率为当期招商银行活期利率；

（2）泰康在线有权从客户的理赔金额中抵扣客户应返还的金额及延误返还的利息；客户该次理赔金额不足抵扣应返还的住院押金及利息的，泰康在线有权在客户投保的保单有效期内（含连续投保）的历次理赔中予以抵扣，直至足额抵扣客户应当返还的住院押金及利息为止；

（3）客户投保保单的有效期内（含连续投保），泰康在线有权拒绝客户提出的再次住院押金垫付申请；

(4) 泰康在线有权通过合法手段，向客户追偿其应返还的住院押金及利息，并保留追究客户法律责任的权利；

(5) 泰康在线有权向征信机构披露相关情况。

## 六、押金垫付申请条件

1. 拥有押金垫付产品的被保险人为垫付申请人（被保险人为未成年人的，由其监护人申请）；
2. 住院的诊断证明符合保险合同所约定的保险责任范围，且不涉及带病投保、保险条款免责事项及未过等待期等情况；
3. 住院押金金额超过对应保险责任的免赔额；
4. 就诊医院符合条款约定（二级及二级以上公立医院）且在垫付服务地范围内（目前开放了 36 个城市，后期根据情况放开）；
5. 已出险且在规定时间内报案（入院后 5 日内）。