



中荷人寿VIP会员手册

尊 / 贵 / 礼 / 遇 · 唯 / 您 / 优 / 享



中荷人寿小程序
在线问诊轻松享



中荷人寿服务号
保险服务轻松享

24小时全国统一客户服务热线 400 816 1688
www.bob-cardif.com



尊敬的贵宾客户：

您好！

欢迎您加入中荷人寿VIP俱乐部！

“以您喜悦的方式主动提供服务”是我们发展和维护客户关系的首要原则。作为公司的重要客户，我们希望不仅可以为您提供热情、便捷、真诚、持续的保单服务，更期盼透过全面、主动、个性化的附加增值服务，与您建立亲切而持久的互动关系，共同创造和维护我们健康、安定、愉快而尊贵的生活！

中荷人寿VIP俱乐部也将为您提供一系列尊崇礼遇，让您安享品位生活。更多服务详情，欢迎您致电中荷人寿24小时全国统一客户服务专线400 816 1688或关注中荷人寿官方微信服务号、登陆中荷人寿官网VIP专区查询，也可咨询身边代理人。



中荷人寿VIP会员手册

尊 / 贵 / 礼 / 遇 · 唯 / 您 / 优 / 享

目 录

公司简介	02
VIP服务标准	03
VIP增值服务概览	04
常见问题	09
理赔更轻松	10
保全更轻松	12

中荷人寿保险有限公司-公司简介

中荷人寿保险有限公司是一家极具成长潜质且特色鲜明的合资寿险公司，公司注册资本金26.7亿元，总资产规模203亿元，实现了“规模与效益”“品质与价值”的平衡发展，被行业媒体誉为年度“最具成长性保险公司”“卓越价值经营保险公司”“竞争力保险公司”“创新服务外资保险公司”。

作为中国加入世界贸易组织后首批获准成立的中外合资寿险公司，中荷人寿由北京银行与法国巴黎保险集团合资经营，业务覆盖环渤海经济圈、中原经济区、长三角经济圈，在大连、北京、辽宁、山东、河南、安徽、天津、上海、江苏、河北等省市设立9家分公司、9家中心支公司共计48家分支机构，为44万客户提供保险保障。

中荷人寿秉承“更轻松”的保险服务理念，坚持以客户为中心，持续研发满足客户需求的保险产品，着力打造经营高效、科技领先、服务优质、团队卓越、品牌亮丽的精品文化，致力成为中国金融服务业值得信赖的精品合资寿险公司。

VIP标准

为感谢您长期以来对中荷人寿的关注与支持，我们将根据您在我公司累计年缴标准保费情况，为您提供“尊贵礼遇，唯您优享”的尊贵服务，具体内容如下：
主寿险之投保人，累计年缴标准化保费达到如下标准：

地区	黄金	铂金	银钻	金钻	尊钻
北京、上海、江苏	≥6万	≥12万	≥30万	≥50万	≥100万
大连、辽宁、河南、山东、天津、河北	≥5万	≥10万	≥25万	≥45万	≥90万
安徽	≥4万	≥8万	≥20万	≥40万	≥85万

释义：

累计年缴标准化保费计算方法：

产品类别	缴费年期	年缴标准化保
保险期间为一年期以上 (主约和附约)	期缴或趸缴	首期保费*min(10, 缴费年期)/10*M
保险期间为一年 (附约)	1年期	期缴保费 * M
投连和万能 (万能险、投连险保单 进入缓缴期后，该保单保费 不再计算在内)	期缴	除UEDM外： (1) 保费6000元（一保单年度内期缴保费合计） 以下部分（含）：标准保费= 期缴保费 * M (2) 保费6000元（一保单年度内期缴保费合计） 以上部分：标准保费=(期缴保费*M -6000) /10 UEDM： (1) 保费10000元（一保单年度内期缴保费合计） 以下部分（含）：标准保费= 期缴保费*M (2) 保费10000元（一保单年度内期缴保费合计） 以上部分：标准保费=(期缴保费*M -10000) /10
	趸缴	标准保费=趸缴保费/10
	追加部分	标准保费=追加保费/10

注：当缴费年期为年缴/半年缴/季缴/月缴时，M分别为1/2/4/12

VIP增值服务概览

客户级别	VIP通道	SOS服务	健康管理	免费体检	VIP俱乐部	家庭医生	海外二次诊疗	院前急救	国内重疾绿通	海外就医绿道
黄金	√	√	√	√	√					
铂金	√	√	√	√	√					
银钻	√	√	√	√	√	√	√	√		
金钻	√	√	√	√	√	√	√	√	√	
尊钻	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

1、VIP通道

为您提供专享全方位便捷服务。

服务内容：

- ①设立专属三线服务（VIP保单服务人员、咨询中心VIP专席、分公司VIP专员）
- ②核保、理赔、保全变更服务优先处理，全方位的绿色通道
- ③出险或因病住院后，爱心天使慰问
- ④康复出院时，爱心天使将陪同办理出院手续，并协助办理理赔事宜（需通知公司出院日期）。

服务期限：保单保障期内，投保人均可专享。

2、SOS服务

SOS全球急难援助服务，全球超过1万名员工，遍布70多个国家，为您提供专业旅行支援和医疗救援服务。

服务内容：

国内服务：电话医疗咨询，医疗机构推荐、介绍和建议，协助、安排就医医院，住院期间医疗费用的担保/或垫付，安排并支付紧急医疗转运，安排并支付医疗转送返，安排并支付遗体运送，安排并支付直系亲属探病及住宿，安排并支付未成年子女返回，紧急口讯传递。

国际服务：在国内服务基础上增加：旅行信息咨询、使领馆信息服务，接种及签证相关信息服务，翻译推荐服务，紧急机票及酒店预订服务，天气及汇率信息服务，行李遗失，护照遗失协寻服务，全球医疗支援服务及亲友探视服务，递送必需药物和医疗用品，紧急医疗翻译服务。

服务期限：保单保障期内，投保人在65周岁前可专享国内或国际SOS服务。

申请流程：拨打中荷人寿24小时全国统一客服热线4008161688 转接至厂商提供服务。

温馨提示：以旅行或出差为目的，离开居住地150公里且不超过90天，年龄在65岁以内，如发生急难情况，可使用该服务。

VIP特别服务

3、惊喜之旅活动

每年不定期开展国内外机场/高铁站接驾、贵宾室休息等服务。

服务内容：

①国内外机场/高铁站接驾：到达机场/高铁站后，由专属司机驾驶专车送至市内指定目的地（市内不限里程、不限时间）。

②国内外机场/高铁站贵宾室休息：环境舒适、精致餐饮服务、休闲等候服务、互联网设施、登机提示等。

服务期限：缴费期内，投保人每年法定节假日。

申请流程：收到活动短信邀请→回复信息→出行前24小时致电服务厂商确认出行详情信息

服务范围：

接驾服务：国内47个主要商旅城市机场/高铁站（市区内不限里程、不限时间接机/接站）。

贵宾室休息：覆盖全球100余个城市、300余个专属机场或高铁站的贵宾室。

具体服务网点以活动推广时发布信息为准。

温馨提示：

本服务投保人本人可携带4名家属共享。

使用服务时需携带有效身份证件。

部分机场/高铁站贵宾室开放时间依最早/最晚航班/车次而定。

贵宾室具体服务内容以现场提供为准。

4、VIP生日礼品

每年生日时收到惊喜礼品祝贺。

服务内容：VIP客户生日时，VIP俱乐部将赠送惊喜生日礼品祝福。

服务方式：公司邮寄或代理人亲自递送。

服务期限：缴费期内投保人享有。

5、健康管理

由全科医生和专业健康管理师组建的服务团队，为您打造私人健康管理服务，提供就医绿色通道。

服务内容：

- ①提供专业机构健康咨询服务
- ②建立电子健康档案
- ③协助预约专家就医

VIP特别服务

④提供健康跟踪、干预服务、个性化体检计划等个性化定制服务

⑤铂金以上客户可专享健康与疾病评估及就诊全程导医服务

服务期限：保单缴费期内，投保人专享。本服务全年使用不限次数。黄金客户同一保单年度内一人使用；铂金以上客户本人及指定2名家属使用。

申请流程：

就医前1-7个工作日拨打客服专线→转接至服务厂商→提供个人信息及看诊需求→1日内回复看诊资源→3日内回复预约结果

温馨提示：

如遇专家临时停诊，服务厂商将尽力安排相同资历专家或改约其他时间看诊。

如需取消看诊，需看诊前一日15点前致电服务厂商申请取消服务。

个别医院需提供身份证/医保卡/就诊卡原件。

6. 免费体检

全面健康预警，精心呵护客户的幸福。

服务内容：

①一个保单周年日缴费成功之后，黄金客户每两年体检一次，铂金及以上客户每年体检一次。

②金钻及尊钻客户每年专享高端体检，可根据年龄、身体状况等定制健康体检套餐，全面保障身体健康。

服务期限：保单缴费期内，投保人专享。

申请流程：收到体检通知短信或体检通知函后，按照体检要求提前预约体检日期后参检。

7、VIP俱乐部

秉承“以客户喜悦的方式主动提供服务”的服务理念，VIP俱乐部为客户提供一系列尊崇礼遇，让客户安享高品位生活。

服务内容：

①提供VIP俱乐部专属客户卡、服务手册、保单装帧袋；

②VIP生日祝福；

③每年定期举办VIP俱乐部客户专享活动。

服务期限：保单缴费期内，投保人专享。

VIP特别服务

8、家庭医生

由15年以上行医经验的医生提供专业电话医疗咨询服务。

服务内容：

①针对高端客户的专属守候，365天*24小时全年健康解惑答疑。

②针对疾病康复、用药和保健提供合理的医学建议，随时随地进行疾病咨询，并提供营养、运动、饮食、养生、心理、疾病预防、保健及就医前的咨询服务。

服务期限：保单缴费期内，投保人专享，全年不限次。

申请流程：

拨打中荷人寿24小时全国统一客服专线400 816 1688，转接至厂商提供服务。

温馨提示：

本服务仅提供健康咨询及医疗建议参考，确诊及治疗建议请以医院医嘱为准。

9、海外二次诊疗

如经二级（含）以上公立医院初步诊断罹患我司列示重大疾病，需要做医疗决策，了解不同治疗方案，或对诊断结果有疑问时，我们将提供海外二次诊疗服务。

服务内容：

①由海外权威专家（主要来自美国和日本）提供看片服务。

②针对病情给出书面《海外诊疗意见书》。

服务期限：保单保障期内，投保人指定一名被保险人使用，仅限一次。

申请流程：拨打客服专线→转接至服务厂商→提供初步诊断及检查报告→推荐海外合作医院资源→7个工作日内出具书面《海外诊疗意见书》。

温馨提示：本服务仅提供医疗建议参考。

10、院前急救

如遭遇意外或紧急情况时，我们将提供院前紧急救援服务。

服务内容：

①提供应急建议、急救医院推介、住院指导；

②协助安排救护车、协助出险报案、联络家属；

③院前120救护车费用负责（1000元/年/人）。

服务期限：保单保障期内，投保人本人专享。

申请流程：拨打客服专线→转接至服务厂商→提供个人信息及急救需求→时时响应。

VIP特别服务

11、国内重疾绿通

如经二级（含）以上公立医院初步诊断罹患重大疾病时，我们将安排国内知名三甲医院专家提供全面详尽的诊断和治疗意见。

服务内容：

- ①提供电话咨询重大疾病的预防、治疗及康复问题。
- ②协助安排国内知名三甲医院住院治疗床位，协助快速办理住院手续。
- ③协助预约国内知名三甲医院门诊挂号以进行二次诊断，并提供就医陪同服务。
- ④协助相关专家快速手术，并协助做好专家与患者之间的美好沟通。
- ⑤康复期私人医生定期电话追踪康复进展、给予康复指导、提醒复诊及用药注意事项。

服务期限：保单保障期内，投保人专享或指定一名被保险人使用，仅限一次。

申请流程：拨打客服专线→转接至服务厂商→提供个人信息及诊疗需求→相关材料收集整理→推荐并安排医院资源→术后康复随访。

温馨提示：确诊重疾后两年内均可使用，重疾绿通服务所产生的第三方相关医疗费用（如挂号费、治疗费、药费、检查费、床位费等）需由客户自行承担；若客户在我公司购买重疾险，以所购买重疾险标准为准；如客户未购买我公司重疾险，则以保监会规定的重疾标准为准。

12、海外就医绿道

依托国际顶级权威医疗机构，利用其医疗技术、医疗设备、基因检测、新特药品等高精尖端优势，提供境外远程会诊、境外就医安排服务。

服务内容：

- ①沟通了解病情并推荐医院；材料整理及翻译；
- ②协助预约海外医疗机构的转诊，申请海外医疗就医邀请函；协助制定治疗计划（医疗行程）；协助办理医疗签证，安排赴外就医；
- ③持续提供归国后续服务。

服务期限：保单保障期内，投保人或指定一名被保险人使用，仅限一次。

申请流程：拨打客服专线→转接至服务厂商→提供个人信息及诊疗需求→相关材料收集整理并翻译→推荐并安排医院资源→制定治疗行程→办理医疗签证→归国后康复随访。

服务范围：主要为美国和日本。

温馨提示：赴外就医所产生的交通费用及医疗相关费用（如药费、检查费、治疗费等需支付给医院的费用）等由客户自行承担。

常见问题

1. 成为中荷人寿VIP客户是否需要申请？

只要您达到中荷人寿VIP会员年缴标准化保费标准，则自动成为VIP会员。

2. 成为中荷人寿VIP会员是否需要费用？

中荷人寿VIP会员无需缴纳会费。

3. VIP会员身份是永久的吗？如何升级、降级？

根据客户名下所有有效保单保费变化，累计年缴标准化保费会随之变化，从而身份也会变化。

4. 如何申请使用VIP增值服务？

本手册内已列明各项增值服务使用方法，如有疑问，可致电中荷人寿24小时全国统一客服专线400 816 1688咨询或联系您的保单服务人员。

5. VIP会员增值服务会变吗？

中荷人寿每年结合市场情况及各级别会员需求检视各项服务，对各级别会员的专属增值服务进行调整，并在官方网站和“中荷人寿”官方微信服务号更新服务信息，在身份有效期内均可享受对应的服务。

理赔更轻松

理赔申请所需材料及交接清单

理赔申请基本材料（所有种类理赔申请均需提供）

申请材料类型	说明
理赔申请书原件	
出险人（被保人或投保人）身份证明	如出险人已身故，可提供出险人的医学死亡证明
保险合同原件	如理赔结束后合同终止的需提供
权利人（受益人/继承人）身份证明	如权利人为无或限制民事行为能力人，还需该权利人的法定监护人身份证明及该权利人之间关系证明
权利人（受益人/继承人）与出险人身份关系证明	
领款证明复印件	权利人（受益人/继承人）的银行账户复印件
驾驶执照及行车执照原件	如出险人为驾驶机动车出险需提供
授权委托书、受托人身份证明	如权利人（受益人/继承人）委托他人代理理赔有关事项，均需提供
其他证明材料	权利人所能提供的、可帮助证明事故性质、原因或结果的其他证明文件

保险事故证明材料（请根据申请的理赔项目，提供对应所需材料）

理赔更轻松

证明文件类型	说明	理赔申请项目（请勾选）											
		意外门诊医疗费用报销	住院费用报销	住院补贴	住院手术补贴	门诊手术补贴	身故保险金	全残或残疾保险金	重大疾病保险金	生命末期保险金	保费豁免WPA	保费豁免WP	保费豁免WPB
出院小结			√	√	√			√					√
诊断书 (或诊断证明)	须盖有诊断专用章	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
医疗费用 收据原件	须有税讫章。如在其它单位已有报销，可提供复印件，并同时提供第三方报销证明原件。	√	√	√	√	√							
治疗费用明细	各类治疗费及用药明细（用药处方，或用药费用明细）。	√	√	√	√	√							
治疗证明原件	门/急诊手册原始件；住院病历复印件；其它化验检查报告。	√	√	√	√	√							
意外事故证明	意外事故证明（如交通事故责任认定书，公安机关证明等，视具体案件性质而定）。	√	※	※									
死亡证明	医疗机构（或公安部门）出具的死亡证明或验尸证明；或被保险人宣告死亡，须提供人民法院出具的宣告死亡证明文件。						√				√		
残疾证明	由我们指定或认可的医疗机构或医师出具的残疾鉴定证明。						√					√	
生命末期 诊断证明	由我们指定或认可的医疗机构出具的认定被保险人处于生命末期的医疗诊断书及相关的病历资料。								√				
重大疾病证明	由我们指定或认可的医疗机构的专科医师出具的疾病诊断书及相关所必需的检查结果证明（如病理检查报告、血液检查报告、超声波、影像学及其它医学诊断检查报告等），若接受外科手术者，还需提供手术记录。						√						√
手术证明	手术记录				√	√							

※如因意外而致保险事故，需提供意外事故证明。

★据合同条款约定，被保险人申请住院前后门/急诊补贴，需提供门/急诊病历原件及对应的原始费用票据；申请紧急救护车使用补贴的，需提供使用紧急救护车原始费用票据。

保全更轻松

1、我想变更合同内容怎么办？

您可以直接联系您的VIP服务专员协助办理。

2、我的联系地址和电话错误或变更了，怎么办？

您可以联系您的VIP服务专员为您办理地址或电话的变更，或拨打24小时全国统一客户服务专线4008161688，由我们的客户服务代表为您办理地址和电话的变更。

3、申请资料如何领取？

可登陆公司网站<http://www.bob-cardif.com>下载或通过您的VIP服务专员索取。

4、分红报告及保单年度报告如何获取？

在保单周年日的次月公司会通过邮局统一寄发，如您未收到可致电4008161688，公司会再为您补发一份。

5、什么情况下需要提供账户信息？

涉及退费类保全项目，如退回续期账户，不需提供账户信息，如不退回续期账户，则需提供保全申请人的存折原件或银行卡原件（若提供银行卡需要再提供加盖银行印章的柜面交易凭条）

附1：保全资料一览表

1、保险合同	8、保险合同发票	15、受益人身份证件
2、保险合同变更申请书	9、解除合同申请书	16、受益人户籍
3、健康声明书	10、财务报告书	17、监护关系证明
4、投保人身份证件	11、保单借款申请书	18、银行账户（保全申请人本人的账户）
5、代办人身份证件	12、账户变更申请书	19、被保人身份证件
6、授权委托书	13、保险金转账给付授权书	
7、相关证明文件	14、被保人户籍	

保全更轻松

附2：保全一般项目应具备文件

保全项目	变更所需资料
客户资料变更	1. 2. 4. 5. 6. 7
受益人变更	1. 2. 4. 5. 6. 7（受益人资料变更需要）. 19
解约/犹豫期退保	1. 4. 5. 6. 8（犹豫期退保需要）. 9. 18
复效	2. 3. 4. 5. 6. 10. 18
保单借款	1. 4. 5. 6. 11. 18
还款	2. 4. 5. 6. 18
部分领取	1. 4. 5. 6. 12. 18
年金满期给付	1（满期金需要）. 5. 6. 13. 14. 15. 16. 17（受益人为未成年人）. 18
收付费方式变更	2. 4. 5. 6. 18
累积红利领取	1. 2. 4. 5. 6. 18
客户地址信息变更	2. 4. 5. 6

注：上述服务内容最终解释权归中荷人寿保险有限公司，且保留对上述服务的调整权利。



“以您喜悦的方式主动提供服务”

VIP俱乐部

尊 / 贵 / 礼 / 遇 · 唯 / 您 / 优 / 享