



尊貴专享
至臻服务



贵宾服务

VIP SERVICE



恒久守护 向善而行

保险公司不得违规销售非保险金融产品,请勿参加非法集资

尊敬的恒大人寿VIP客户：

您好！欢迎您加入恒大人寿VIP客户大家庭，在这里，有着无微不至的关怀，有着幸福贴心的服务，有着恒大人寿对您诚挚温馨的感谢！您始终如一的选择，是我们无上的荣幸！

恒大人寿保险有限公司成立于2006年5月11日，公司主营人寿、年金、健康和意外伤害等人身险业务，为客户提供涵盖人身保障、财富管理、康养医疗等贯穿全生命周期的专业化保险保障服务。

恒大人寿秉持“恒久守护，向善而行”的使命，发扬优良的企业精神和作风，倡导“以客为尊、以人为本；以价值为纲领，以创新为驱动；以诚信为基石，以合规为底线”的价值观，践行“简单、专业、协作”的经营理念，立足保险保障本源，发挥资源协同优势，致力成为融合康养、社区与数字化元素的创新型保险公司。

恒大人寿的发展和壮大离不开广大客户的信任与支持，是您给予了我们蒸蒸日上的业绩和广阔的发展平台。客户需求即我们的需求，用心回报每一位客户，让客户的保障更加坚固，生活更加美好，是我们永恒的追求。

尊贵的客户，愿我们携手同行，共创未来！

CONTENTS

目录

01	PART-1 VIP客户资格	01	05	PART-5 至臻礼遇 康养增值服务	21
02	PART-2 VIP客户尊享礼遇一览表	02		至臻礼遇 生日礼遇	22
03	PART-3 专属权益	03	06	PART-6 常见问题解答	23
04	PART-4 健康管理 视频医生	04	07	PART-7 恒大人寿VIP客户章程	24
	健康管理 就医绿色通道	06			
	健康管理 探视服务	08	08	PART-8 附录一	26
	健康管理 齿科服务	09			
	健康管理 博鳌医疗	11			
	健康管理 CAR-T协助	12			
	健康管理 国内城际转运	14			
	健康管理 国际转运	16			



VIP客户资格

VIP CUSTOMER QUALIFICATION

当您作为投保人在恒大人寿的投保累计有效标准保费达到一定标准时，自动成为恒大人寿的VIP客户。



VIP客户层级设置

VIP CUSTOMER LEVEL SETTING

恒大人寿的VIP客户共有六大会员层级：金卡客户、白金卡客户、银钻卡客户、金钻卡客户、尊钻卡客户、黑钻卡客户。客户层级以客户标准保费计算（单位：元）

VIP	贵宾层级	标准保费
①	金卡	1万(含)-2万(不含)
②	白金卡	2万(含)-5万(不含)
③	银钻卡	5万(含)-10万(不含)
④	金钻卡	10万(含)-30万(不含)
⑤	尊钻卡	30万(含)-50万(不含)
⑥	黑钻卡	50万(含)以上

备注

① **标准保费**: 保单年交保费×标准保费折算系数

② **标准保费折算系数**:

- 萍交折标系数为0.04
- 十年以下期缴折标系数为年期/10
- 十年及以上期缴折标系数为1
- 短期险折标系数为1
- 追加保费折标系数为0.04

③ **标准保费有效期**

- 期缴保单保费计入贵宾标准保费的有效期为保单交费期,交费期不足5年的,按照5年计算有效期;
- 萍交保单的保费计入贵宾标准保费的有效期为5年;
- 短期险按交费期计入贵宾标准保费;
- 追加保费按追加当年度计入贵宾标准保费。

说明: 根据公司经营战略规划、市场状况等因素, VIP客户标准及计算规则可能会进行适度调整, 届时以最新公布为准。





VIP客户尊享礼遇一览表

VIP CUSTOMER PRIVILEGES LIST

服务类别	服务项目	金卡	白金卡	银钻卡 (乐养)	金钻卡 (康养)	尊钻卡 (尊养)	黑钻卡 (荣誉VIP)
专属权益	电话专线	★	★	★	★	★	★
	贵宾通道	★	★	★	★	★	★
	专属规则	★	★	★	★	★	★
健康管理	视频医生	/	★	★	★	★	★
	就医绿通	/	/	★	★	★	★
	探视服务	/	/	/	★	★	★
	齿科服务	/	/	/	★	★	★
	博鳌医疗	☆	☆	☆	☆	☆	☆
	CAR-T协助	★	★	★	★	★	★
	国内城际转运	★	★	★	★	★	★
至臻服务	国际救援	/	★	★	★	★	★
	康养增值服务	/	/	★	★	★	★
	生日礼遇	/	/	/	/	★	★

温馨提醒

- ★表示在限额内可免费享受该项服务（不含第三方费用及就医服务过程中产生的相关医疗费），☆表示可自费使用该项服务（享受专属优惠价），/表示不可享受该项服务。
- 乐养权益客户可享受银钻卡客户同等服务；康养权益客户可享受金钻卡客户同等服务；尊养权益客户可享受尊钻卡客户同等服务；荣誉VIP客户可享受黑钻卡客户同等服务。
- 服务有效期为当年1月1日至12月31日，我们会根据客户需求、市场状况及公司规划等因素，对VIP服务内容会进行适度调整，届时以最新公布为准。



当您作为投保人在恒大人寿的投保累计有效标准保费达到一定标准时，自动成为恒大人寿的VIP客户。



服务对象

金卡及以上层级VIP客户本人



服务内容

您在恒大人寿办理各项业务时即可享受以下项目：

1/ 电话专席

公司客服热线956010/400-636-8888，设立VIP专席，由优秀服务人员负责VIP客户的电话服务，服务内容包括各类回访及来电接听、电话变更业务办理等。

2/ 贵宾通道

各机构柜面设立VIP通道，VIP客户临柜办理业务时可通过VIP通道优先办理。

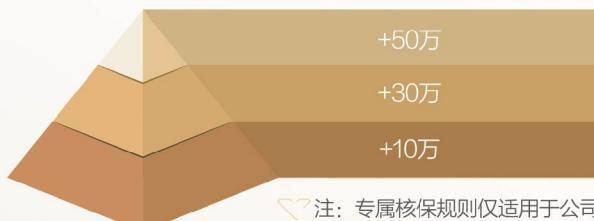
3/ 专属规则

系统设立VIP客户标识，享受专属VIP规则：

- 业务优先办理：VIP客户申请新单、保全、理赔等各类业务均可优先处理
- 专享核保规则：金钻卡、尊钻卡、黑钻卡客户投保时，可享以下专属核保规则：



财务、生调核保标准调整额度



客户层级

- 黑钻卡
- 尊钻卡
- 金钻卡



注：专属核保规则仅适用于公司通用财务、生调规则基础上调整，对有特殊规则的产品不适用





视频医生

VIDEO DOCTOR



服务对象

白金卡及以上层级VIP客户本人



服务申请方式

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务。



服务内容

当您需要健康咨询服务时，在线服务医生可快速响应，根据您的具体情况通过面对面视频形式提供健康和医学指导建议，服务时间为9:00-21:00。包括以下项目：

1/ 日常医学咨询

您可使用视频医生服务咨询日常急救指导、常见病及常用药相关咨询、医院检验报告咨询等。

2/ 诊前就医指导

在您或家人就诊前，可使用诊前就医指导服务。我们的专家医生会根据您提供的资料及信息，为您分析病情，推荐及介绍适当的医疗机构、科室、专家，并给予门诊/急诊就医指导及建议。

3/ 慢性病管理咨询

专家团队根据您的主诉、诊断治疗经过、相关资料等，分析导致慢性疾病的常见诱因、加重因素、解答慢性疾病的分型、治疗原则、影响治疗效果因素等，分析预后及注意事项，帮助您更好的进行健康管理。

4/ 预防及日常保健咨询

您的日常生活相关保健问题也可以咨询我们的专家团队，我们会根据您的要求提供日常疾病的预防、体检计划建议、体检报告解读、体重控制、健康饮食、生活习惯等指导及建议。

备注

- 此服务中咨询结果仅作为建议参考，不能作为诊断及医疗依据。恒大人寿将不承担由此引起的法律责任。



就医绿通

GET MEDICAL ADVICE FROM LVTONG



服务对象

银钻卡及以上层级VIP客户本人或直系家属/配偶



服务申请方式

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。



服务内容

当客户罹患疾病（不含急诊）时，我们可利用丰富的医疗机构和医师资源，为客户提供疾病就医绿色通道服务，帮助客户快速获取优质医疗资源，全年服务限一次。包括以下项目：

1/ 专家门诊预约

可协助您安排国内指定医院，专家门诊服务一次。

2/ 专人陪诊服务

您在就医过程中，我们安排专人陪诊，协助并指引您顺利就医。

3/ 专家手术预约

根据您的实际情况及要求，我们将协助安排一次专家手术预约。

4/ 专家病房预约

协助预定专家病房，并尽快安排入住。

5/ 线上专家二次诊疗

根据您的要求，我们将协助预约全国三甲医院副主任以上知名专家远程诊疗，根据您的相关资料给出诊疗建议。

备注

- 银钻卡客户不指定专家、不转赠。
- 金钻卡客户不指定专家、可转赠直系亲属/配偶（只限门诊绿通）。
- 尊钻卡客户可指定专家、可转赠直系亲属/配偶（只限门诊绿通）。
- 黑钻卡客户可指定专家、可转赠直系亲属/配偶（不限门诊/重疾绿通）。
- 此项服务恒大人寿仅提供就医服务安排或就诊流程协助，若服务过程中发生了挂号费、检查费、治疗费、住院费、手术费、药费等医疗费用，将由客户自行承担。
- 本服务中3-4项服务，需根据预约医院相关规定执行；第5项中专家二次诊疗意见仅作为建议参考，恒大人寿将不承担由此引起的法律责任。



07

VIP客户服务手册
VIP Customer Service Manual

探视服务

VISITING SERVICES



服务对象

金钻卡及以上层级客户本人



服务申请方式

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。



服务内容

当客户（投保人或被保险人）因疾病或意外伤害，到医院住院治疗，客户主动报案并申请探视服务时，我们将安排工作人员前往探望（鲜花或水果），祝福客户早日康复，全年限一次。



服务时间

投保人或保单被保险人住院期间，或出院后15日内。

齿科服务

VISITING SERVICES



服务对象

金钻卡及以上层级客户本人



服务申请方式

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。



服务内容

当您需要口腔保健服务时，我们可安排合作的专业齿科机构为您提供齿科服务，全年限一次。包括以下项目：

1/ 预约服务

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”在线预约；

2/ 口腔检查

包括牙齿十项检查：牙龈炎、牙周炎、牙结石、牙齿磨耗度、牙齿松动、牙齿裂痕、龋病、牙齿排列、色素、智齿等情况；



09

| VIP客户服务手册
VIP Customer Service Manual

3/ 口腔全景拍片

包括全口牙齿，牙周，牙槽骨，下颌神经管等的形态、位置，软组织侧貌等图像；

4/ 超声波洁牙

用洁治器械去除牙石、菌斑并磨光牙面；

5/ 牙齿抛光

去除划痕，使牙面光洁无刻痕，菌斑不易堆积；

6/ 口腔建档

为您建立口腔电子档案；

7/ 口腔保健指导

为您讲解日常清洁口腔、正确刷牙、定期洗牙等相关口腔保健指导。

备注

- 本服务根据预约的齿科机构相关规定执行，若过程中发生上述约定服务项目外所产生的费用需由客户自行承担。

博鳌医疗

BOAO MEDICAL



服务对象

金卡及以上层级客户本人或家属



服务申请方式

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。



服务内容

恒大人寿携手博鳌恒大国际医院，让您足不出境，享世界顶级医疗服务，包括以下项目：

1/ 康养健康促进服务

2/ 肿瘤筛查服务，享受7折优惠

3/ 诊疗服务

- 包括病理会诊、影像会诊、内科诊疗、手术治疗、特需药械使用及放疗等。
- 自费发生的诊疗费用中，药品与耗材之外的费用按公示价格8折执行。
- 职工医保、居民医保、新农合等医保属性患者按博鳌恒大国际医院公示价格执行。

备注

- 此项服务需客户自费使用，可享受专属折扣。服务过程中发生的全部费用需由客户自行承担。
- 服务中诊疗意见仅作为建议参考，恒大人寿将不承担由此引起的法律责任。



11

VIP客户服务手册
VIP Customer Service Manual

CAR-T协助

CAR-T ASSISTANCE



服务对象

金卡及以上层级客户本人



服务申请方式

您可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。



服务内容

当客户需要进行CAR-T治疗时，我们可安排合作的专业机构为您提供CAR-T治疗全流程协助服务，全年限一次。包括以下项目：

1/ 就医前医学协助服务

- 1) 一对一生医24小时紧急情况处理指导；
- 2) 分析CAR-T检查指标和治疗意义；
- 3) 介绍CAR-T治疗流程、治疗时间，进行治疗前生活、心理指导。

2/ 治疗前预评估服务

- 1) 提供全国60家CAR-T定点医院，供客户选择一家医院；
- 2) 指导整理医疗资料，请CAR-T专家进行治疗评估。

3/ 快速就医安排服务

- 1) 指定医院的专家预诊（5个工作日就医）；
- 2) 预约门诊就医不限次；
- 3) 首次就诊一对一陪诊服务。

4/ 交通住宿协助服务

- 1) 预定往返机票、火车票；
- 2) 预定指定医院所在地酒店；
- 3) 协助接送机安排。

5/ 就医期间的医疗协助服务

- 1) 筛选药房，CAR-T定药服务；
- 2) 绿通住院安排（自确定单采后7个工作日内安排完毕）；
- 3) 住院期间一对一专人在院医疗支持。

6/ 康复评估服务

- 1) 回输后28天医疗评估陪诊服务；
- 2) 出院3个月专家复诊服务；
- 3) 出院6个月、9个月医生回访服务。

备注

- 此项服务中，恒大人寿承担CAR-T协助过程中产生的协助服务费，若过程中发生了挂号费、检查费、治疗费、住院费、手术费、药费、机票、火车票等所有医疗费用或第三方费用需由客户自行承担。
- 服务中诊疗意见仅作为建议参考，恒大人寿将不承担由此引起的法律责任。



国内城际转运

DOMESTIC INTERCITY TRANSFER



服务对象

金卡及以上层级VIP客户本人



服务申请方式

- 您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。
- 您还可通过拨打服务热线010-50879656使用服务。



服务内容

当客户在国内突发疾病或意外且行动不便需离开居住地异地就医时，我们可安排第三方救援机构提供国内城际转运服务。包括以下项目：

1/ 就诊前安排医疗转运

当客户居住地的医疗机构不具备救治条件或病情严重需前往异地就医，但身体条件不适合独自出行，我们可安排适当的交通工具，包括但不限于：救护车、公交车、商业航班、铁路客运、渡轮等，转运至大陆地区其他城市可提供适当医疗服务的医院。在转运过程中，我们将提供通讯支持、移动医疗器材、轮椅、担架及其它辅助设备、专业医疗陪护人员等。同时，在条件允许的情况下，在同一交通工具内可安排一名家属陪同。



2/ 就诊后安排医疗送返

当客户在异地就医，身体条件不适合独自返回居住地，我们可安排适当的交通工具，包括但不限于：救护车、公务车、商业航班、铁路客运、渡轮等，转送客户返回居住地。我们将提供通讯支持；移动医疗器材；轮椅、担架及其它辅助设备；专业医疗陪护人员等。同时，在条件允许的情况下，在同一交通工具内可安排一名家属陪同。

备注

- 上述服务若涉及超出约定的转运服务限额费用或第三方费用，由客户全额支付后再启动服务。
- 在任一事故下对符合条件用户的国内城际转运服务限额如下：

服务项目	服务额度上限
就诊前安排医疗转运	最高上限为人民币50000元
就诊后安排医疗送返	最高上限为人民币50000元 两项总费用不超过人民币100,000元

国际救援

INTERNATIONAL RESCUE



服务对象

白金卡及以上层级VIP客户本人



服务申请方式

- 1.您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。
- 2.您还可通过拨打服务热线010-50879656（国内）或（0086）10-50879656（国际）使用服务。



服务内容

当客户在中国境外（含港澳台地区）旅行且每次行程连续不超过90天时，遭受意外事故或突发疾病时，我们可安排第三方救援机构提供国际救援服务。包括以下项目：

1/ 电话医疗咨询

当客户在境外旅行时，如身体不适或遇紧急医疗状况时，可拨打服务热线得到专业医生的医疗咨询服务。（此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务，客户需要紧急救治时，应以最快速度联系当地的急救机构，确保得到及时有效的救治。）

2/ 医疗机构介绍和建议

经客户需求，我们可提供医生、医院、诊所、牙医等（合称“第三方服务提供者”）的相关信息，客户可根据实际情况联系使用。我们只负责提供第三方服务者信息，不保证第三方服务者服务质量。是否选择第三方服务者最终由客户决定，所有第三方费用需由客户承担。我们在第三方服务者选择过程中将充分履行谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合客户权益的第三方服务者信息。

3/ 协助安排就医住院

根据客户身体状况、病情等，我们将协助客户在当地符合治疗要求、经我们审查认证或有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，我们将协助安排住院治疗，因安排就医住院所产生相关费用需由客户承担。

4/ 递送必需药物和医疗用品

在必要情况下，我们可安排为客户递送护理、治疗所必需的且客户所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，且该类物品及其递送的费用需由客户承担。

5/ 紧急医疗翻译服务

紧急情况下客户如需要医疗翻译，可拨打服务热线使用在线医疗翻译服务。我们将提供紧急的、短时的电话医疗翻译服务。如客户需要现场医疗翻译陪同，或翻译需求时长超过半小时，翻译内容涉及专业的医疗学术用语，我们将协助客户推荐专业的医疗翻译服务机构，所产生的费用需要客户承担。

6/ 安排紧急医疗转运

当客户在中国境外旅行时，一旦病情严重，并经专业救援团队判断所在医院无法提供适当处理时，我们安排适当方式（空中和/或水陆运输）把客户转移至可提供适当医疗服务的最近医院。



7/ 安排医疗转途回国

当客户在中国境外接受了由我们提供的紧急医疗转运并住院和初步治疗后，我们将安排商业航班或其他交通工具安排客户返回国内继续治疗。我们将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材、轮椅、担架及其他服务设备、及/或专业医疗护理人员。

8/ 安排直系亲属探病及住宿

若客户在中国境外单独旅行时因病住院而需其直系亲属前往探视时，我们可代为安排并支付客户的一位直系亲属一张往返经济舱机票，从国内到客户入住的医院探望并同时代为安排其在当地的住宿，单日住宿费用不超过250美元，住宿总费用不超过1,000美元，此费用不包含食品、通讯等其他费用。（我们不承诺该亲属可以获得该国的签证，且办理签证的相关费用由客户承担。）

9/ 安排遗体/骨灰运送回国

若客户在中国境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，我们将根据客户的意愿或其直系亲属的要求，安排运送其遗体或骨灰返回国内。若情况允许并合法，我们可安排在事发当地安葬。

10/ 安排未成年子女回国

若客户在中国境外旅行期间因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，我们将安排其未成年子女乘坐最近一班商业航班返回国内，并承担一张单程经济舱机票，必要时将安排护送人员随行。因安排第三方护送人员所产生的费用由客户承担。

11/ 旅行信息咨询

客户在境外旅行前或旅行中，可获得以下信息：护照和签证要求、当地疫苗接种的要求和需要、天气、当地语言、汇率。

12/ 大使馆、领事馆信息

我们可为客户提供中国驻目的地国大使馆、领事馆的电话地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

13/ 行李延误、遗失援助

当客户搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，我们可介绍相关部门如航空公司、海关等协助客户找回行李。

14/ 护照遗失援助

如果客户在境外旅行时重要的身份证件如护照、旅行证件等遗失或被盗，我们可向客户提供补办手续相关信息，并介绍适当部门或机构，以便补办相关证件。

15/ 重新安排旅行计划

如客户因紧急情况不能按原计划的路线继续旅行，我们可协助客户重新安排航班、酒店及旅行计划。

16/ 紧急电话翻译/介绍当地翻译服务

当客户在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打热线，得到免费的、短时间的、紧急的电话翻译服务，我们也可以提供当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息。

17/ 紧急法律援助

在客户要求下，我们可以协助介绍当地的律师事务所，如必要可协助安排保释等。

18/ 紧急口讯传递和文件递送

当客户或家属发生紧急伤病事故时，可要求我们将情况尽快通知其家属/本人/雇主等，我们将协助安排紧急文件递送给客户的亲友或同事。



备注

- 上述第2至5项及第11至18项服务基于协助安排或者转介绍的基础，恒大人寿将不承担任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。
- 上述第6至10项服务应以约定的救援服务限额为限，且满足除外责任，若超出约定的救援服务限额费用，由客户承担。
- 上述服务若涉及超出约定的救援服务限额费用或第三方费用，由客户全额支付后再启动服务。
- 国际救援：在任一事故下对符合条件用户的救援服务限额如下：

服务项目	服务额度上限		
安排并支付紧急医疗转运	最高上限为人民币600,000元	三项合计最高 上限为人民币 1,000,000元	
安排医疗转运回国	最高上限为人民币500,000元		
安排遗体/骨灰运送回国	最高上限为人民币200,000元		
安排并支付未成年子女回国	1张经济舱单程机票		
安排并支付直系亲属探病及住宿	1张经济舱往返机票； 每日不超过250美元且单次事件该项目最高上限为 1,000美元		



康养增值服务

HEALTH CARE VALUE-ADDED SERVICES



服务对象

银钻卡及以上层级客户本人或直系家属/配偶



服务申请方式

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。



服务内容

若您申请恒大人寿自主管理康养项目（海棠湾养老服务公寓或博鳌恒大国际医院康养楼）时，我们为您提供以下康养增值服务（全年限一次）。

- 银钻卡客户可享受接送机服务
- 金钻卡客户可享受接送机服务（可转赠直系亲属/配偶）、欢迎水果
- 尊钻卡、黑钻卡客户可享受接送机服务（可转赠直系亲属/配偶）、欢迎水果、康养健康促进服务



生日礼遇

BIRTHDAY COURTESY



服务对象

尊钻卡及以上层级VIP客户本人



服务申请方式

您可通过官微“恒大人寿服务中心—恒康荟”线上激活并使用服务；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请此服务。



服务内容

当您在生日到来之际，我们将为您准备生日蛋糕、鲜花或水果。



常见问题解答

FREQUENTLY ASKED QUESTIONS



如何成为恒大人寿VIP客户？

当您作为投保人在恒大人寿的投保累计有效标准保费达到一定标准时，即可自动成为恒大人寿VIP客户。



VIP客户层级如何查询？

您可以通过以下方式查询层级或预约服务：

- a. 登录恒大人寿官微“恒大人寿服务中心”，点击“恒服务—客服中心—贵宾服务”查询
- b. 拨打热线电话956010/400-636-8888查询
- c. 前往各地恒大人寿柜面查询
- d. 联系服务人员查询



VIP客户享受的服务会一直不变吗？

在服务有效期内，VIP客户可享受对应层级的专属服务。根据客户需求、市场状况及公司规划等因素，我们会适度调整VIP服务内容、VIP客户标准及计算规则等，届时以最新公布为准。



VIP服务怎么使用？

您可关注并绑定官微“恒大人寿服务中心”，进入“恒康荟”线上激活使用；也可到恒大人寿各地柜面或联系服务人员线下申请以上各项服务。



恒大人寿合作的VIP服务提供商有哪些？

我们合作的服务提供商：康瑞安援救援服务（北京）有限公司、乐荐健康科技集团有限公司、优加健保健康科技（北京）有限公司、北京妙医佳健康科技集团有限公司、嵘道健康科技（北京）有限公司、深圳市道品电子商务有限公司、海南博鳌恒大国际医院有限公司、广州恒泽养生服务有限公司三亚分公司。





第一章 总则

- 第一条：为了明确恒大人寿VIP客户服务规范，方便客户获知相关权益、维护客户利益，特制定本章程。
- 第二条：本章程适用于恒大人寿各层级VIP客户。

第二章 释义

- 第三条：VIP层级：根据客户所交保费，恒大人寿VIP客户由低至高共有六大层级，分别为金卡、白金卡、银钻卡、金钻卡、尊钻卡、黑钻卡。
- 第四条：VIP升级：指恒大人寿VIP客户层级的晋升，如“金卡晋升为白金卡”。
- 第五条：VIP降级：指恒大人寿VIP客户层级的降级，如“银钻石卡降级为白金卡”。

第三章 VIP客户身份管理

- 第六条：标注：恒大人寿客户缴纳的保费一旦达到VIP层级标准，恒大人寿则在系统中为客户进行VIP层级标注，客户则可正式拥有VIP资格。客户无需自行申请、缴纳其他任何VIP入会费用。
- 第七条：升级：VIP客户达到升级标准时，恒大人寿将主动进行VIP层级标注。升级标注将在每天自动生效，客户在升级生效后即时享受新层级的专属服务。
- 第八条：降级：VIP客户降级时，将重新标注客户层级。但降级VIP客户仍可享有原层级对应的VIP专属服务至当年的12月31日止。

- 第九条：注销：VIP客户满足以下条件之一可取消VIP资格
 - I 客户拒绝成为恒大人寿VIP客户，并明确提出要求的，VIP资格将被取消。
 - II 当VIP客户犹豫期内退保降级，且无法达到最低VIP层级的定级标准时，VIP资格自动取消。
 - III 当恒大人寿发现VIP客户存在法律、道德方面的风险时，有权取消客户的VIP资格。



第四章 恒大人寿的权利和义务

- 第十条：恒大人寿有义务向VIP客户告知并解释相关服务内容、服务规定，保障客户权益。
- 第十一条：恒大人寿有义务向VIP客户提供对应的VIP专属服务。
- 第十二条：恒大人寿有义务向VIP客户提供其他相关服务，如业务咨询、投诉受理等，为客户提供规范服务。
- 第十三条：VIP项目的服务内容将以我公司最新官方公告为准，VIP客户可通过服务热线查询。我公司保留各类服务条款的解释、服务项目内容的变更以及调整VIP客户等级标准、停止提供某项服务的权利。
- 第十四条：恒大人寿需遵守相关法律法规规定。



第五章 VIP客户的权利和义务

- 第十五条 VIP客户联系电话、联系地址变更时，有义务主动告知恒大人寿，以便恒大人寿保持与客户联系，及时告知服务内容及服务规定。
- 第十六条 VIP客户在使用VIP专属服务时，有义务遵守相关规定，以便服务开展。
- 第十七条 VIP客户需遵守相关法律法规规定。



第六章 保密条款

- 第十八条 恒大人寿和VIP客户均同意，除非因本VIP特权下的服务所需，恒大人寿不得向其他第三方提供任何客户信息，但服从法律法规规定的需要，为维护客户权益和社会公共利益的需要，以及其他相关法定情形的除外。



第七章 附则

- 第十九条 本章程自颁布之日起实施。
- 第二十条 本章程的解释权、修改权归恒大人寿保险有限公司所有。



附录一

APPENDIX I

国内城际转运/国际救援服务除外责任

EXCLUSION OF DOMESTIC INTERCITY TRANSIT/INTERNATIONAL RESCUE SERVICES

下列治疗、项目、病情、活动和与之有关或间接的费用属于除外责任。

1.任何客户在服务生效之前患有的以及在服务生效之前经主治医生诊断需在本服务有效期内进行诊断和治疗的疾病。

2.任何未经恒大人寿事先同意而安排的医疗转运费用，但不包括：因事发地位于偏僻地区无法与恒大人寿联络，同时若不进行紧急医疗转运可能导致客户的伤害加重或死亡，由此所急需安排的紧急医疗转移所产生的费用。客户及其家属应在知晓或应当知晓事件发生时尽快联系恒大人寿，对于因延迟联系恒大人寿而导致事故性质无法判定的，恒大人寿对无法判定的部分不承担费用。

3.若客户在不顾医生的建议之下，离开所居住地、国或出国接受医疗、休假，或在事故及疾病后进行休养，期间所涉及的费用不在赔付之列。

4.任何非医疗必要产生的转运或转回居住地费用，包括客户出于个人或家属意愿要求转运，或者客户已经完全康复的返回居住地的费用。

5.搜寻和营救行动费用。

6.客户因下列情况所导致的费用，恒大人寿不承担责任，但在客户愿意承担费用的前提下，可尽最大的努力提供服务：

(1) 战争、侵略、军事行动、恐怖主义活动、内战、暴动、革命、起义、军事政变、武装夺取政权、暴乱、武装叛乱或邪教组织活动；

(2) 任何生物、化学、原子武器，原子装置造成的爆炸、辐射、灼伤或污染；

(3) 超越和平军事训练的为国家军队或国际当局所服的长期兵役而导致的后果；

(4) 客户忽视媒体有关预期发生的罢工、动乱或骚乱而发生的后果；

(5) 客户故意自残、精神错乱、自杀或试图自杀；

(6) 客户怀孕（含宫外孕）、流产、分娩（含剖腹产）、避孕、绝育手术、治疗不孕症、人工受孕以及由此导致的并发症；

(7) 客户感染性传播疾病、艾滋病、HIV 感染及与艾滋病有关的疾病；

(8) 客户从事飞行工作或参加飞行而出现的后果，此条款不包括客户作为乘客乘坐普通或私人飞行器而发生的后果；

(9) 客户进行跳伞、攀岩、救生、探险、武术比赛、摔跤、特技、赛马、驾驶滑翔机、赛车以及其他风险程度类似的高风险活动和极限运动；

(10) 客户进行潜水、滑水、滑雪、蹦极等活动；

(11) 客户参与任何职业体育活动或任何设有奖金或报酬的体育活动，包括自行车竞赛、摩托车运动、运动博览会、空中运动等专业竞技运动；

- (12) 任何客户因违法行为或拘捕而产生的后果，或因任何违背有关国家法规而招致的被有关当局或海关拘留、破坏、没收而产生的后果；
- (13) 客户因酗酒、斗殴，或受酒精、管制药品的影响而产生的后果；
- (14) 客户未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
- (15) 客户因精神和行为障碍或癫痫发作导致的伤害；
- (16) 客户主动吸食或注射毒品；
- (17) 客户酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车；
- (18) 任何为了获取或寻找医疗治疗或外科手术的旅行，或因美容、外科整形、移植或捐赠器官原因而促成的旅行；
- (19) 任何在建筑工地、矿场、油田或者石油及化学工业现场、轮船、海上钻井平台或其他类似的设施上发生的意外事故；
- (20) 客户未支付或未全额支付服务费；
- (21) 不包括由传染病(能够通过任何方式从受感染的人、动物或物种传染给另一人、动物或物种的任何疾病)引起或导致的任何索赔，该传染病的爆发已被世界卫生组织(WHO)宣布为国际关注的公共卫生紧急事件(PHEIC)。
- (22) 客户在下列地区期间发生的任何事故，恒大人寿不承担责任，不予服务。
- a. 非洲：厄立特里亚(Eritrea)、卢旺达、索马里、西撒哈拉、圣赫勒拿岛
 - b. 亚洲：阿富汗、伊拉克、Cocos Island、东帝汶、英属印度洋领地
 - c. 大洋洲：美洲萨摩亚群岛、Bouvet Island、圣诞岛、Heard & McDonald、基里巴斯、马歇尔群岛、麦克洛尼西亚、瑙鲁、尼乌亚岛、Palau、皮特肯群岛、所罗门群岛、南乔治亚和南桑威治、托克劳群岛、汤加、图瓦卢、瓦努阿图、沃利斯和富纳群岛、法属南太平洋领地、US Minor Outlying Island
 - d. 南极洲
 - e. 中国境内及境外的沙漠及无人区
- 当发生上述所列的除外情况或医疗援助服务的金额超过我们规定的限额时，我们只有在收到您提供的额外费用或提供担保的前提下，方可为您提供按服务内容收费的医疗援助服务。





《 恒久守护 · 向善而行 》

恒久守护
向善而行

恒大人寿保险有限公司

客服热线: 956010/400-636-8888 公司住所: 重庆市北部新区星光大道92号22-27楼
公司网站: <http://www.evergrandelife.com.cn> 客服邮箱: wecare@evergrandelife.com.cn
营业场所: 深圳市南山区蛇口街道后海滨路与海德三道交汇处航天科技广场A座28层、30层、31层、32层

保险公司不得违规销售非保险金融产品,请勿参加非法集资