

常见问题

问 这款产品是否有投保人数限制？

答 5 人及以上成团，即可投保。

问 保障范围有哪些？

可以提供以下保障：

意外身故、伤残，医疗费用补偿（含意外医疗和疾病医疗），突发疾病身故、住院津贴、特定危重型传染病确诊金、法定传染病身故保险金保障。

答

同时企业还可根据自身需求选择参保紧急医疗救援（含医疗运送和送返、身故遗体/骨灰送返、丧葬保险金、亲属前往处理后事、亲属慰问探访补偿、修养期饭店住宿、紧急返回居住国等）、以及绑架勒索事件中安全救援机构服务费用保障。

问 这款产品可以用于签证吗？

可以的，本产品为多名被保险人出具一张保单，并为每位被保险人单独出具可用于签证的证

答

明，凭此证明可用于签证申请。

问 在医药补偿保障项目中，受保前已存在的疾病可获赔吗？

不承保既往症（受保前已存在之疾病及其他并发症）。既往症：指被保险人在本保险合同生效日之前已经确诊罹患的、或知道（应当知道）的有关疾病或症状。包括不限于以下情况：

答 本保险合同生效前，医生已有明确诊断，长期治疗未间断的；医生已有明确诊断，治疗后症

状未完全消失，有间断用药情况的；未经医生诊断和治疗，但症状明显且持续存在，以普通人医学常识应当知道的。

问 我在境外如何拨打救援电话？

24 小时全球援助热线:+86 755 95511。

出险后请您拨打全球援助热线报案，以便保险公司和救援公司尽快为您提供医疗救援服务。

若未拨打救援热线报案而自行处理，将可能无法理赔。

答

*相应服务的费用额度和范围以产品保险条款和保险方案为准，超出保险责任范围内的需自费。

*救援公司电话协调并妥善安排相关服务，不保证派遣专员至现场进行协助。

问 问：员工发生绑架、劫持事件，企业获知后第一时间该如何处理？

如您的保单享有安全保障服务，请遵循如下处理建议：

1) 由企业的安全主管或危机管理小组负责人，直接拨打全球援助报案电话：+86-755-95511（境外）或 95511（境内），保险公司和全球安全救援顾问启动救援工作；

2) 顾问将及时与报案人电话联系，给出初步的应对建议，并在出行条件允许的前提下派出专案顾问前往案发现场协助处理案件；

答 3) 在专案顾问到达现场前，企业的案件联络人可随时与顾问保持电话联系，并请根据顾问的建议执行；

4) 专案顾问到达现场后，将会协助被保险公司进行相关的救援工作，直至救援结束；

5) 专案顾问会在救援结束后，根据客户实际情况和需求，对人质或其他相关人员进行心理恢复等工作，并向被保险公司提供《安全改善建议报告》；

6) 上述工作完成后，专职顾问将会向保险公司提交《结案报告》，并启动理赔流程。