

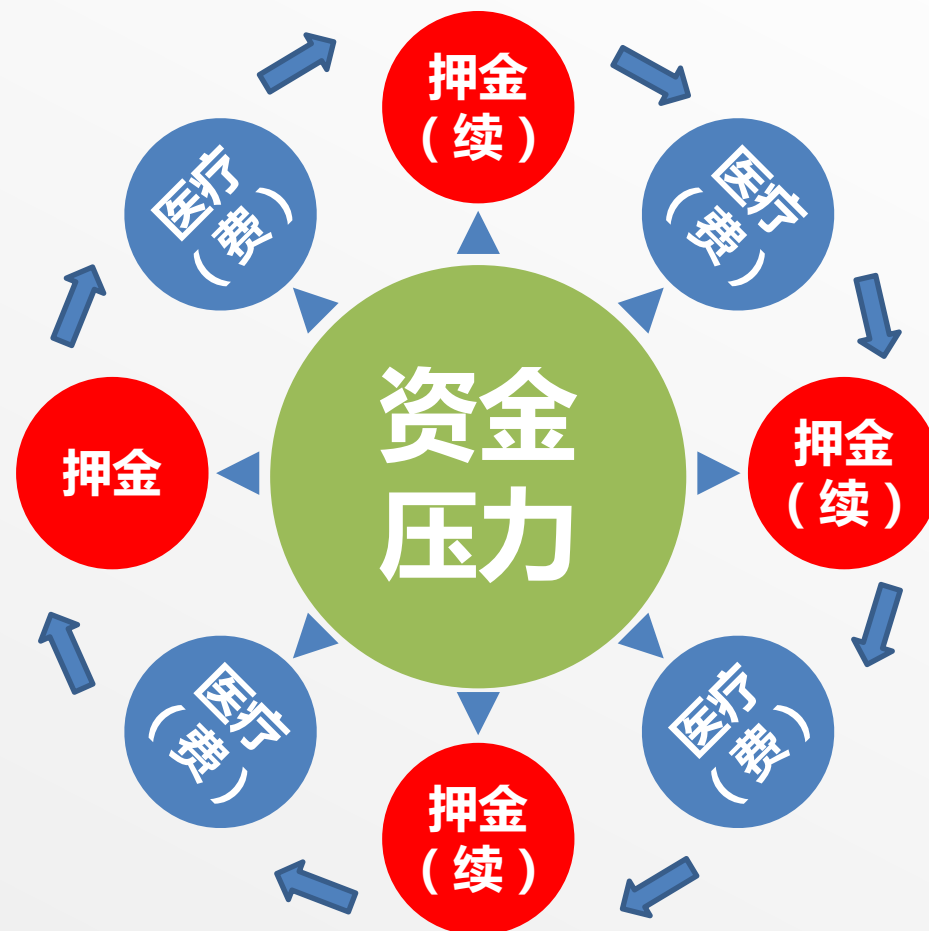
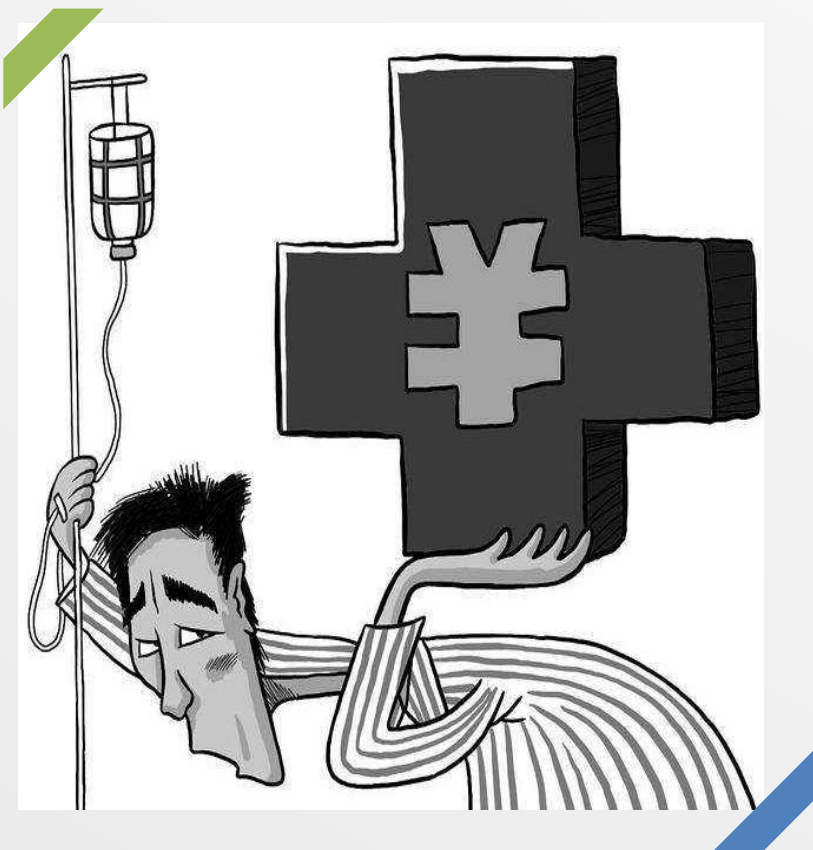


客户“住院免押金”服务 方案宣导

总公司运营规划管理部
2018.12.26

住院押金成为治疗效果以外最大的痛点

有就医常识的人都知道，目前我国绝大多数医院，实行的都是“先交钱后看病”这一医疗流程，尤其是住院，入院第一件事就是交押金——也就是传说中的“住院押金”。

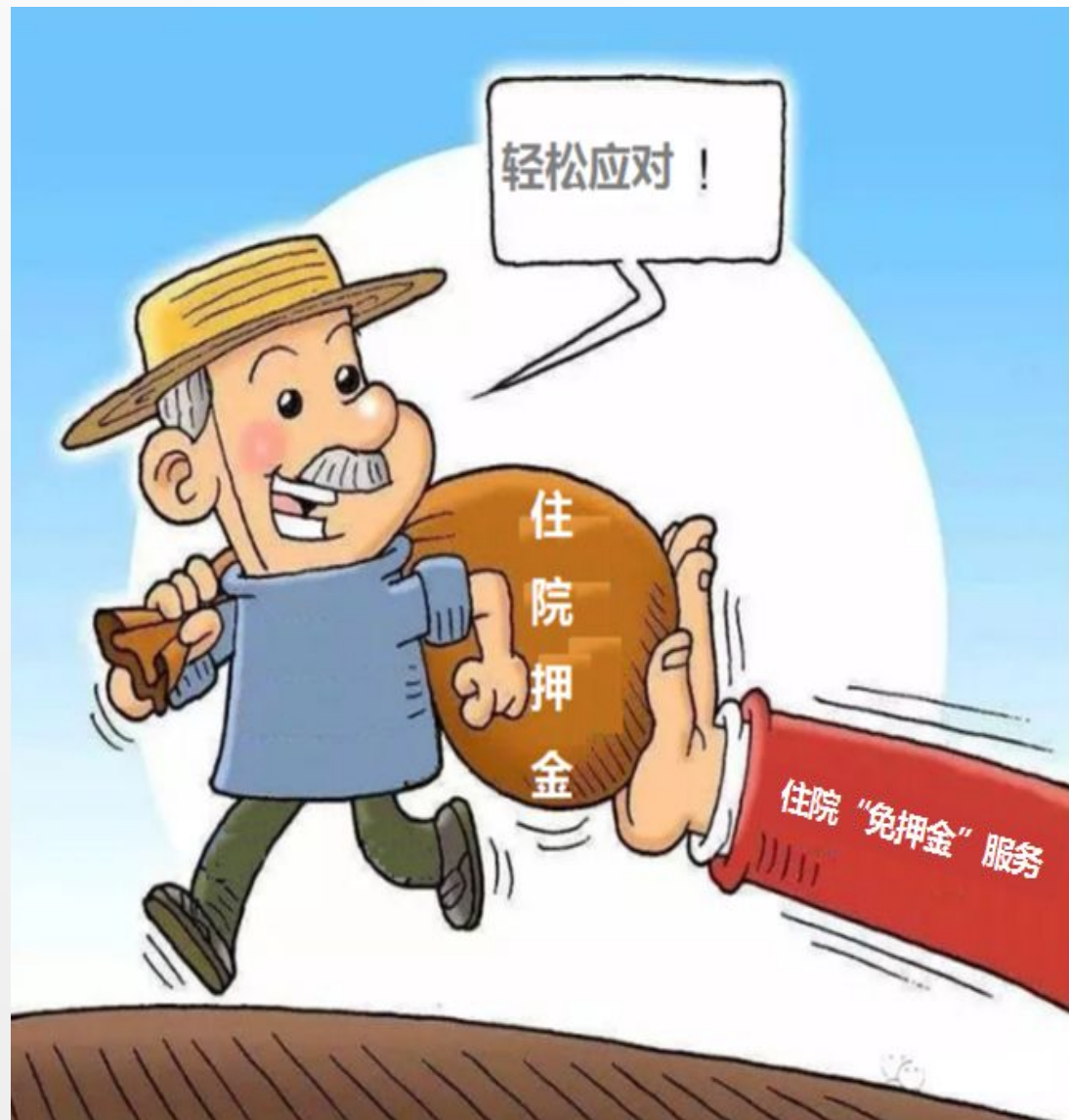


客户从办理入院开始，就进入了“**押金**→医疗→**押金**→医疗→**押金**→医疗→**押金**.....”的资金循环模式。我国现行的医疗财务制度和医疗保险的传统报销流程背景下，在碰到重大医疗费用开支时，治疗费用“融资”就成了首要难题，其优先级远高于“能否报销”，这是整个就医环节中亟待解决的一个巨大痛点。

住院“免押金”服务：

是指百年人寿为解决客户住院资金问题推出的在符合资格的被保险人因约定疾病住院时，百年为其安排住院押金代缴的一项服务。被保险人出院后对于符合理赔条件的，代缴的住院押金可由理赔金进行归还。

该服务有效期为一年，未来每年度服务方案以当年公布为准，在服务项目开展期间，客户可以通过95542客户专线进行服务资格的查询。



没有住院“免押金”服务 体验影响差别很大

住院“免押金”服务

举例：

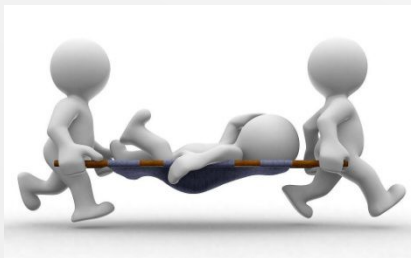
客户某甲购买了百年指定重疾产品50万元重疾保额，现患病需要大约50万元治疗费用。

客户	没有“免押金”服务	有“免押金”服务
入院	报 案	报 案
治疗	<ol style="list-style-type: none">1.先投入5万元资金；2.然后自行筹措（借）剩余45万元资金；3.完成整个治疗。	<ol style="list-style-type: none">1.申请“免押金”服务，向医院代缴“住院押金”5万元；2.住院押金使用完毕再申请续费，先后可代缴押金50万元；3.完成整个治疗并出院结算，保险公司支付理赔金50万元，归还代缴押金，全过程客户无需资金投入。
出院	<ol style="list-style-type: none">1、收集、整理完整的理赔申请资料等一次性提交理赔申请；2、然后需自行处理50万元的融资问题。	<ol style="list-style-type: none">1、服务人员代为提交理赔申请；2、客户无需考虑融资问题。

住院“免押金”服务流程（演示）



院前服务 7×24小时 全时咨询



24小时*7天接受客户的报案，为客户提供代缴住院押金服务相关的咨询，引导客户更便捷地使用代缴住院押金服务。

院中服务 减免押金 次数不限



- 30分钟内处理客户免押金申请，并收集客户资料、确认医学服务人员。
- 24小时内确认免押金责任范围及免押金方案，并进行合理医疗方案沟通。
- 被保险人可线上发起续费申请，全部流程可通过移动端系统操作完成。
- 住院关怀，在客户住院手术过程中，安排服务人员对客户医疗服务过程进行沟通、探望、协助办理住院及手术手续。

院后服务 方便理赔 便捷无感



出院结算服务，被保险人住院治疗完后，服务安排线下服务人员前往医院陪同客户办理出院手续，并告知客户索赔事项和流程并收取相关资料。

标准配置专业服务团队 免押金服务贴心顺畅

保证每个客户服务的专业标准配置：

线下服务人员 + 客服 + 医生配合服务



护士团队

5000名专业护士线下服务

- 线下服务人员与网络医院配比**1.5 : 1**



客服团队

线上**20名**专业客服；

- 电话支持**7*24小时**服务
- 线上支持**7*24小时**服务



医学专家团队

10名医学专家，配合客服团队完成日常健康咨询、理赔判责、既往症判断等工作

多种支付方式 保证服务实施



免押金服务



签约护士实施

由在医院任职的平台签约护士执行线下免押金，平台兼职护士5000余人。



免押金专员实施

由自建的免押金专员队伍实施线下免押金，核心城市自建团队约30人。



线上网络支付

可以支持网络在线付款至医院财务，覆盖医院728家。



二维码现场支付

未来支持全国二甲医院，可以提供二维付款码发送客户用于支付押金。



服务网络医院 遍及各机构乃至全国

- **全国服务网络覆盖**：覆盖境内**27**个省、自治区和直辖市二级及以上医院，其中服务医疗网络涵盖**3926**家医院。

省市	医院数量	省市	医院数量
安徽	90	吉林	66
北京	158	江苏	201
福建	146	江西	117
甘肃	25	辽宁	105
广东	361	宁夏	17
广西	92	山东	327
贵州	24	山西	123
海南	24	陕西	144
河北	428	上海	163
河南	315	四川	118
黑龙江	113	天津	81
湖北	150	新疆	35
湖南	33	云南	29
重庆	120	浙江	321

其中**728**家医院支持线上网络支付



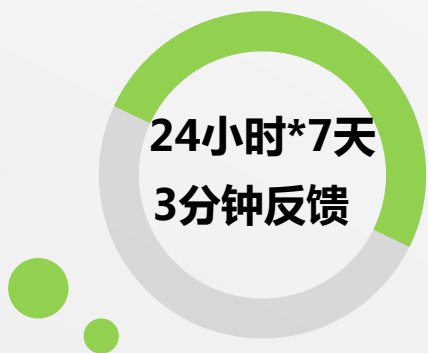
免押金服务(网络医院)列表.xlsx

二维付款码上线计划：

2019年一季度覆盖全部3926家。

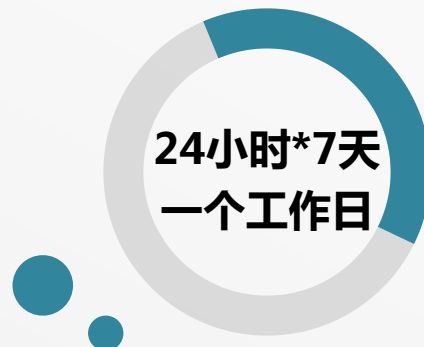


免押金服务承诺最快时效 旨为服务领先



日常咨询

- 日常健康咨询
- 免押金服务咨询



免押金判责

- 确认判责后1个工作日内安排
- 线下护士上门服务并完成免押金
(免押金&续费&出院结算)



服务响应

- 接受报案
- 安排医学服务人员对接
- 免押金申请&续费申请。



代为理赔申请

上传每次服务环节相关影像件材料

产品列表

个险渠道

5022百年臻选重大疾病保险
5029百年优选护身福（倍关爱）终身重大疾病保险
5025百年附加小超人少儿定期重大疾病保险
5018百年附加康悦一生终身重大疾病保险

银保渠道

5023百年优选护身福终身重大疾病保险（尊享版）

经代渠道

5913百年童佳倍（尊享版）终身重大疾病保险
5911百年康倍保（尊享版）终身重大疾病保险
5914百年康欣保终身重大疾病保险
5905百年康多保终身重大疾病保险条款

顾销渠道

5020百年优选护身福终身重大疾病保险

网销渠道

5301百年康惠保重大疾病保险
5305百年康惠保（旗舰版）重大疾病保险
5307百年童惠保重大疾病保险
5309百年慧惠保重大疾病保险
5310百年多惠保终身重大疾病保险

电销渠道

5016百年附加健康壹佰提前给付重大疾病保险条款
5607百年附加福瑞安康提前给付重大疾病保险
5012百年关爱无限终身重大疾病保险

服务资格

从2019年1月1日至2019年3月31日期间，购买相关业务渠道主推的个人重疾类产品（详见方案《产品列表》），且新单重疾基本保额大于等于20万（保额不累计）的被保险人。

服务内容

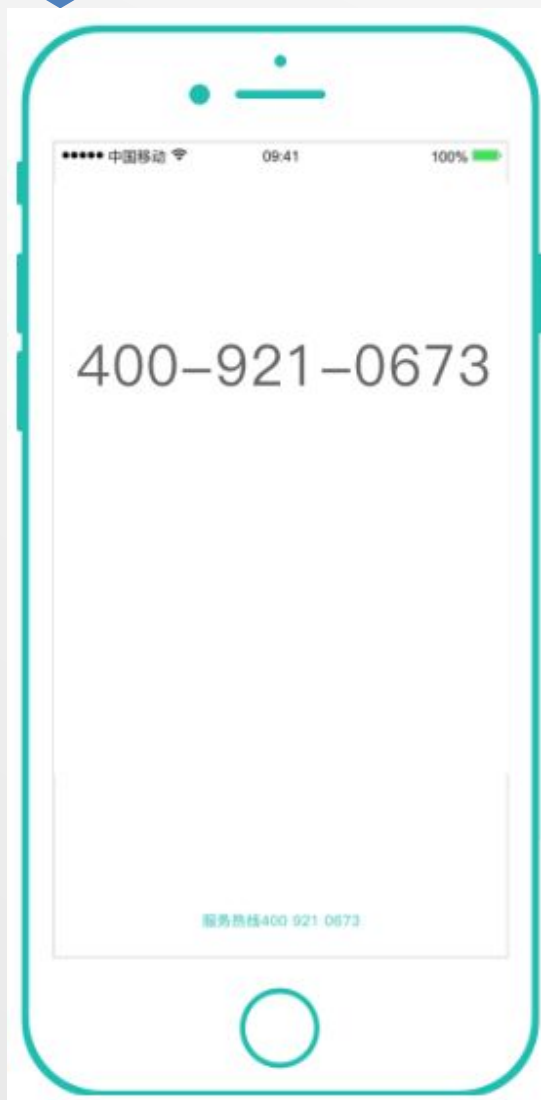
符合资格的被保险人在因罹患约定重大疾病住院时，百年为其安排住院押金代缴服务，解决客户住院资金问题。出院后符合理赔条件的，代缴的住院押金可由理赔金进行归还。（支持服务的网络医院详见列表）

服务期限

本年度方案服务时间从首张获取资格的保单生效日开始计算，有效期1年。合同停效期间或终止后不享有该服务。百年会长期推出此项服务，具体服务资格和内容以当年度公布的服务方案为准。

（未尽事宜以总公司运营规划管理部解释为准）。

住院”免押金“服务操作手册--第一部分 报案登录（1/4步）



客户拨打服务热线400-921-0673，
客服人员验证身份，记录客户需求。



根据客服提示登录百年微信服务号（百年一保通）自助理赔，点击【住院“免押金”
服务】按钮进入“免押金服务”页面，并按要求操作



01

填写您的手机号码，完成短
信验证，并勾选同意服务协
议后，点击【登录】。

02

您可以查看当前的报案列表，选择进行中的报案，查看详细信息。



03

您的报案信息将展示在这里，点击【确定】。



04

上传相关材料、填写相关信息后，点击【提交】。

我们会在1个工作日内完成审核。审核通过后，我们会向您发送短信提示，您需要进入



百年人寿一保通

公众号进行

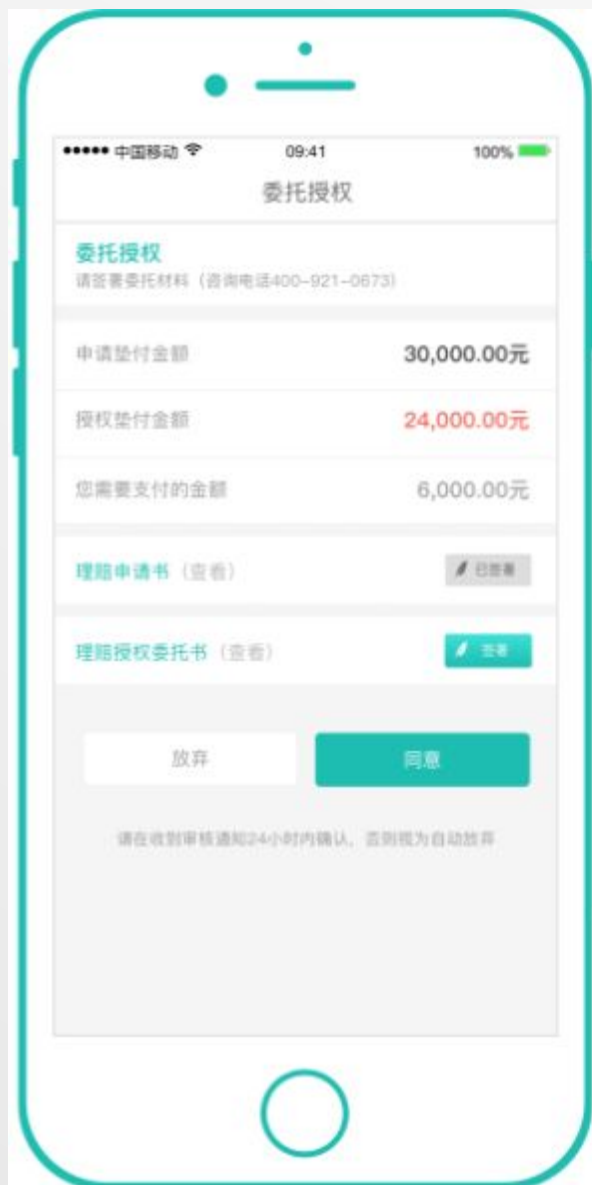
后续操作。



完成报案受理流程后，根据系统提示操作，继续进入“委托授权”的下一流程中，在这一流程中，主要是完成代为办理理赔申请等相关事宜授权



住院”免押金“服务操作手册--第二部分 委托授权（1, 2/4步）



01

您可以查看审核通过的垫付金额，并在线签署《理赔申请书》、《理赔授权委托书》。

02

点击【确认并签署】按钮进行签名。



住院”免押金“服务操作手册--第二部分 委托授权（3，4/4步）

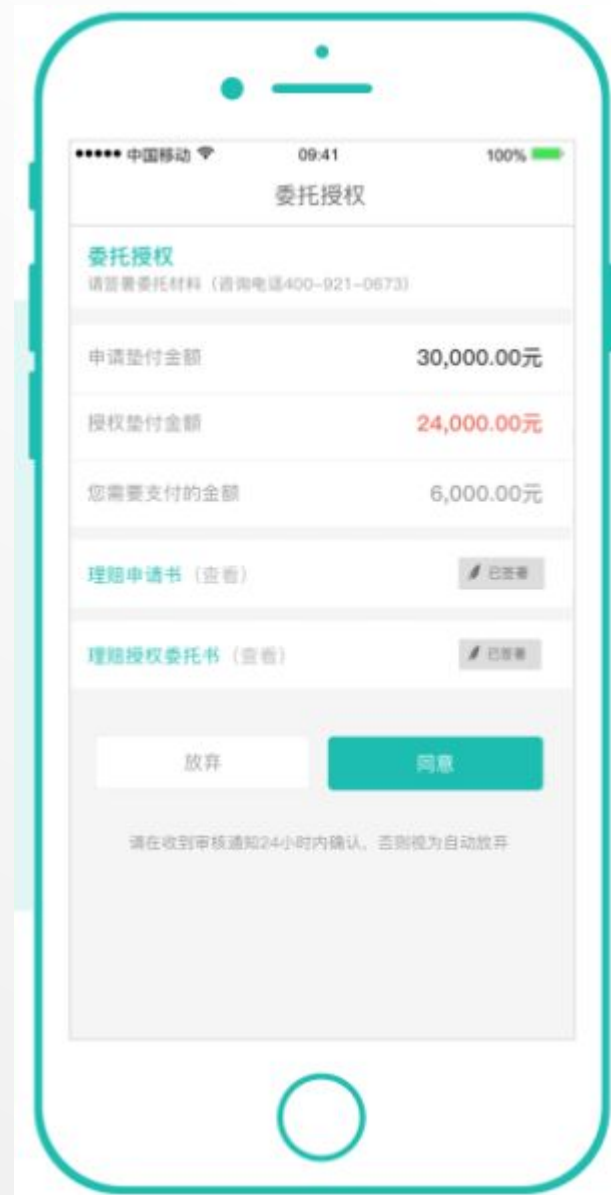


03


您需要在这里手写签名。

04

在您签署完《理赔申请书》、《理赔委托授权书》后，点击【同意】。



住院”免押金“服务操作手册--第三部分 代为缴费1/1步

您签署完成后，我们会安排相关人员进行付款操作，您可以在  百年人寿一保通 公众号查询服务进度。



住院”免押金“服务操作手册--第四部分 申请续费（1，2/3步）

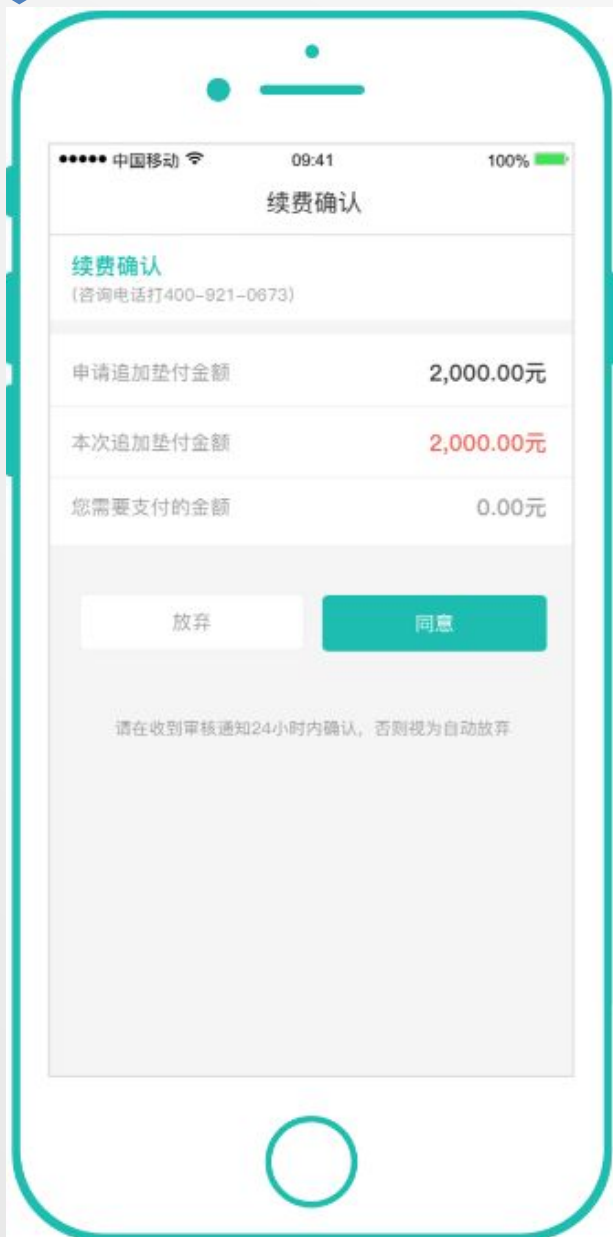
02

您上传完成后，我们会在1个工作日内完成审核。审核完成后，我们会向您发送短信提示。

01

若您有续交住院押金的需求，可以点击【续费】发起申请。





03

请确认本次续费垫付金额，并点击【同意】。我们会安排相关人员进行付款操作，您可以在 公众号查询服务进度。

此过程完成，免押金服务平台会安排服务人员上门服务，进行押金代缴付款，客户只需安心等待

.....

住院” 免押金 “服务 应用举例说明



2018年5月，刘女士购买了重大疾病保险，基本保额为20万元。2018年12月，刘女士因为食欲不振、吐血去医院检查，高度怀疑胃癌，需要入院治疗。

住院经过：刘女士向免押金平台申请住院押金代缴，告知住院押金需要缴纳4.5万元。免押金平台在核实了刘女士的病情后，为刘女士代缴了4.5万元的住院押金。治疗顺利，刘女士康复良好。出院时医院退费5千元，由刘女士自己收取，无需交还给免押金平台。

出院后免押金平台的服务人员上门收取刘女士的出院小结、病理报告等病历复印件，代刘女士向保险公司申请理赔。出院发票刘女士自己保管，无需交还给免押金平台。保险公司理赔部在收到材料后，经过几天的审核，作出同意赔付的决定，将剩余的15.5万元赔付给刘女士。

【在以上案例中，如果刘女士病理报告为“原位癌”，经保险公司理赔部审核，不符合保险条款约定的“重大疾病”，但符合“轻症疾病”的定义，保险金为基本保额的20%，即4万元。那么刘女士应将5千元退还给免押金平台。】

常见问题

Q：客户需要提交哪些材料以供审核？

A：根据患病情况不同，您需要提交不同的材料，如癌症需要提交病理报告。您免押金服务后，客服人员会将具体需要提交的材料告知您。

Q：热线电话的预约时间是？入院前和已经住院后都可以申请吗？

A：热线电话是7×24小时的。住院前后都可以申请，但为保证服务质量，需要提前至少1个工作日预约服务。

Q：我多久能知道我是否符合免押金服务条件？

A：承诺会在1个工作日内审核完成并告知您。

Q：服务有次数限制吗？

A：没有，对符合免押金服务条件的客户在额度限制内提供无限次的免押金服务。如您的治疗方案有变需要支付更多的医疗费用，请及时申请。

Q：出院后我需要再交钱吗？

A：为您代缴医疗费用不代表保险公司承诺承担保险责任。如您不提交出院材料及时提出理赔申请，或经保险公司审核您的情况不符合保险责任，您需将已代缴的医疗费用退还。





始终致力于打造

在百年，住院“不花钱”

(内部宣导资料，请勿外传)



一事精致 便能动人