

常见问题

1. 保单什么时候生效？

保险合同生效日以我们收取保险费并签发保险合同的次日零时，并载明于电子保单。

2. 投保后如何获取和查询保单？

投保后，本公司会将您的电子保单发送至您投保时预留的电子邮箱，您也可以关注“瑞华保险”公众号，在菜单“我的-保单服务-我的保单”下，查看及下载电子保单。您还可以登录瑞华保险官方网站 www.rhassurance.com，或拨打瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868 对电子保单进行查询。

3. 本产品提供什么类型的发票？

本产品提供电子发票，发票抬头仅限投保人，且投保人只能为个人。

4. 电子保单和纸质保单有区别吗？

根据《中华人民共和国合同法》第十一条规定，“书面形式是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换的电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。数据电文是合法的合同表现形式”。因此电子保单与纸质保单具有同等法律效力。客户可以拨打瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868 进行保单的查询，验真。

5. 什么是等待期？

本合同生效之日起 30 日为等待期。被保险人等待期内因意外伤害之外的原因发生本合同定义的保险事故的，我们不承担给付保险金的责任。续保或因意外伤害导致的保险事故没有等待期。

6. 本产品可以提供长期保障吗？

本产品保险期间一年，保证续保 6 年，在每个保证续保期间内，您按该保证续保期初约定的费率表依被保险人年龄变化交纳相应的保险费，本公司不因被保险人的健康状况或历史理赔情况而拒绝您的续保申请，投保人的保证续保权不因本保险的统一停售而终止。保证续保期间届满后，若本产品仍在售，本公司将根据本合同的约定继续承担相应的保险责任。若本保险统一停售，投保人可以重新投保本公司指定的其他医疗保险产品，重新投保的合同无等待期。

7. 重大疾病豁免保险费是什么意思？

若被保险人在等待期后经医院初次确诊为本合同约定的一种或多种重大疾病，我们免收该保证续保期间内剩余各期的保险费。已获豁免保险费的保险合同，其权益与正常交费的保险合同相同，保障持续更安心。

8. 本产品的免赔额设置是怎样的？

本产品的免赔额为 6 年累计 1 万元，在等待期后经医院初次确诊本合同约定的重大疾病、罕见病或肺结节，或在投保前已发生经我们审核同意承保的肺结节，我们在给付保险金时，不再扣除免赔额。

9. 本产品对医院有要求吗？

本公司指定医疗机构，指符合下列所有条件之机构：

- 1) 设立的主要目的为向受伤者或患病者提供住院治疗；

- 2) 有合格的医生或护士提供全日二十四小时的医疗和护理服务；
- 3) 经中华人民共和国卫生部评审认定的二级或二级以上基本医疗保险定点公立医院，但不包括观察室、联合病房、康复病房、外宾病房和特需病房；
- 4) 非主要作为康复、护理、疗养、戒酒、戒毒的医疗机构。

10. **本产品的增值服务如何申请？**

保险合同过等待期后，您可致电瑞华保险全国统一客户服务热线400-609-6868，发起服务申请，在我司确定服务权益信息后，由我司指定第三方服务机构专属服务专员与您联系，为您提供服务。

11. **本产品如何申请理赔？**

出险后，请尽快拨打瑞华保险全国统一客户服务热线 400-609-6868 报案，材料齐全后申请理赔。

12. **本产品中，一般免赔额 6 年累计 1 万，其中罕见病为 0 免赔，如发生罕见病，能得到赔付吗？还扣除免赔额吗？**

如您在等待期后经医院初次确诊为本合同约定的罕见病并在医院接受治疗，该罕见病符合条款所约定的赔付范围（遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常除外），并符合条款约定的 121 种罕见病 0 免赔种类【指《关于公布第一批罕见病目录的通知》（国卫医发〔2018〕10 号）】，对于自确诊之日起，因治疗该罕见病所发生的符合本合同约定的全部医疗费用，我们给付保险金，并不再扣除免赔额。