

中信银行信用卡“我爱我家E”增值服务相关细则

凡订购“我爱我家E”增值服务产品的中信持卡人，在产品有效期内，可享受中信银行信用卡中心提供的零起点消费短信提醒服务和附赠的百万家庭综合意外伤害保险、全球第二诊疗意见服务、私人医生热线服务。

一、零起点消费短信提醒服务

信用卡零起点消费短信提醒服务仅限于中信银行信用卡个人卡主卡持卡人，并在产品服务有效期内。

二、附赠百万家庭综合意外伤害保险

若持卡人因意外事故导致身故或者全残，中信银行信用卡将通过合作的保险公司进行保险赔付，在保障范围内，按照约定的保险金额进行理赔。

（一）保障金额

每一信用卡持卡人账户每自然年度的赔偿限额如下：

我爱我家E 百万家庭综合意外伤害保险	本人	65万元保额（人民币）
	配偶	25万元保额（人民币）
	子女	共享10万元保额（人民币）

（二）保障责任

购买了中信“我爱我家E”的持卡人，在保险期间内，本人或其配偶或其子女遭受意外伤害，并因该意外伤害导致身故、残疾的，保险人依照下列约定给付保险金，且给付各项保险金之和不超过该被保险人的保险金额。

1. 购买了中信“我爱我家E”的持卡人本人或其配偶或其子女，在保险期间内遭受意外伤害事故，并自该事故发生之日起180日内（含第180日）因该事故身故的，保险人按保险金额给付身故保险金，给付身故保险金后对该被保险人的保险责任终止。被保险人因遭受意外伤害事故且自该事故发生日起下落不明，后经人民法院宣告死亡的，保险人按意外伤害保险金额给付身故保险金。但若被保险人被宣告死亡后生还的，保险金受领人应于知道或应当知道被保险人生还后30日内退还保险人给付的身故保险金。在保险一年有效期内，被保险人身故前保险人按照伤残等级标准的约定给付了伤残保险金的，身故保险金应扣除已给付的伤残保险金。

2. 购买了中信“我爱我家E”的持卡人本人或其配偶或其子女，保险期间内遭受意外伤害事故，并自该事故发生之日起180日内（含第180日）因该事故造成《人身保险伤残评定标

准（行业标准》（中保协发【2013】88号）所列伤残的，保险人根据伤残评定结果所确定的给付比例乘以意外伤害保险金额给付伤残保险金。如第180日治疗仍未结束的，按被保险人当日的身体情况进行伤残鉴定，并据此按前述计算方式给付伤残保险金。本次意外伤害事故之前被保险人的已有伤残，应在鉴定时予以剔除。伤残的评定原则如下：

（1）确定伤残类别：评定伤残时，应根据人体的身体结构与功能损伤情况确定所涉及的伤残类别。

（2）确定伤残等级：应根据伤残情况，在同类别伤残下，确定伤残等级。

（3）确定保险金给付比例：应根据伤残等级对应的百分比，确定保险金给付比例。

（4）多处伤残的评定原则：当同一保险事故造成两处或两处以上伤残时，应首先对各处伤残程度分别进行评定，如果几处伤残等级不同，以最重的伤残等级作为最终的评定结论；如果两处或两处以上伤残等级相同，伤残等级在原评定基础上最多晋升一级，最高晋升至第一级。同一部位和性质的伤残，不应采用本标准条文两条以上或者同一条文两次以上进行评定。

（三）受益人

受益人为被保险人的财产法定继承人。

（四）免除条款

因下列原因造成被保险人身故或伤残的，保险人不承担给付保险金责任：

1. 投保人的故意行为；
2. 被保险人故意自伤或自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；
3. 因被保险人挑衅或故意行为而导致的打斗、被袭击或被谋杀；
4. 被保险人妊娠、流产、分娩、疾病、药物过敏、中暑、猝死；
5. 被保险人接受整容手术及其他内、外科手术；
6. 被保险人未遵医嘱，私自服用、涂用、注射药物；
7. 任何生物、化学、原子能武器，原子能或核能装置所造成的爆炸、灼伤、污染或辐射；
8. 恐怖袭击；
9. 战争、军事行动、暴动或武装叛乱期间；
10. 被保险人因从事违法、犯罪活动或在逃期间、被依法拘留、服刑期间；
11. 被保险人醉酒或受毒品、管制药物的影响期间；
12. 被保险人酒后驾车、无有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车期间；
13. 被保险人感染艾滋病病毒（HIV）或患艾滋病（AIDS）期间；

14. 被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险的活动期间。

(五) 理赔流程

1. 拨打承保公司众安在线财产保险股份有限公司7*24小时客服热线1010-9955进行报备。

2. 根据众安财险发送的理赔索引，准备理赔资料，并将完整的资料快递至：上海市黄浦区圆明园路169号4楼，收件人：众安保险商旅理赔部理赔人员，电话：021-60278666

3. 对于责任清晰，材料齐全的理赔案件，众安财险将在10个工作日内完成理赔处理。对于重大、疑难、情形复杂的案件30天内给予理赔核定结果。

(六) 理赔资料

1. 身故保险金申请

(1) 索赔申请书；

(2) 保险金申请人的身份证明；

(3) 公安部门出具的被保险人户籍注销证明、二级及以上或保险人指定或认可的医院出具的被保险人身故证明书。若被保险人为宣告死亡，保险金申请人应提供人民法院出具的宣告死亡证明文件；

(4) 保险金申请人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

(5) 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

2. 意外残疾所需资料：

(1) 索赔申请书；

(2) 被保险人身份证明；

(3) 二级及以上或保险人指定或认可的医院或司法鉴定机构出具的伤残鉴定书；

(4) 保险金申请人所能提供的其他与本项申请相关的材料；

(5) 若保险金申请人委托他人申请的，还应提供授权委托书原件、委托人和受托人的身份证明等相关证明文件。

三、附赠全球第二诊疗意见服务

“全球第二诊疗意见服务”的服务范围是指：在服务期内，以家庭为单位，含持卡人本人、配偶、子女、4位父母（夫妻双方的父母），全年不限次，无额外费用，享受由全球范围

内的权威机构及医生提供的针对约定范围内的重大疾病中的第二医疗意见。即，如罹患重大疾病，可寻求本服务的合作机构提供服务，服务机构会甄选出全世界最擅长治疗该病症的三位医疗机构专家，由需要该服务的人员或其主治医师从这三位专家中选择一位，以提供针对初诊结果的书面评估和对初诊处方治疗的书面再行研究意见。

(一) 重大疾病种类

1	肺癌	41	十二指肠癌	81	主要器官移植
2	胃癌	42	子宫内膜癌	82	中度脑损伤
3	肝癌	43	滤泡癌	83	多发性硬化症
4	肾癌	44	肠癌	84	囊性纤维化
5	骨癌	45	喉癌	85	原发性侧索硬化
6	眼癌	46	恶性软组织癌	86	系统性红斑狼疮--III 型或以上 狼疮性肾炎
7	脑瘤	47	髓样癌	87	植物人状态
8	口腔癌	48	脊柱转移性肿瘤	88	双耳失聪
9	卵巢癌	49	骨髓增生异常综合征	89	双目失明
10	胰腺癌	50	乳头状癌	90	深度昏迷
11	鼻咽癌	51	腮腺癌	91	瘫痪
12	乳腺癌	52	皮肤癌（非黑色素瘤）	92	严重阿尔茨海默病
13	宫颈癌	53	声带癌	93	全身性重症肌无力
14	结直肠癌	54	肉瘤	94	严重慢性呼吸功能衰竭
15	膀胱癌	55	腹主动脉瘤	95	严重原发性硬化性胆管炎
16	食管癌	56	骨肿瘤	96	威尔逊氏病
17	胆囊癌	57	软组织肿瘤	97	脊髓性肌萎缩
18	白血病	58	肾上腺腺瘤	98	肾髓质囊肿病
19	淋巴癌	59	神经内分泌肿瘤	99	终末期肝病
20	睾丸癌	60	骨髓纤维变性	100	心脏瓣膜病
21	前列腺癌	61	良性脑肿瘤	101	充血性心力衰竭
22	甲状腺癌	62	脑动脉瘤	102	帕金森氏症
23	黑色素瘤	63	霍奇金病	103	艾滋病/HIV
24	多发性骨髓瘤	64	嗜铬细胞瘤	104	埃博拉
25	神经母细胞瘤	65	嗜酸性肉芽肿	105	进行性肌萎缩症
26	非霍奇金淋巴瘤	66	脊柱肿瘤	106	脑动静脉畸形
27	子宫癌和阴道癌	67	严重头部创伤	107	肌萎缩侧索硬化症
28	皮肤癌（非黑色素瘤）	68	颅内动脉瘤血管内治疗	108	高血压性心脏病
29	主动脉瘤	69	骨脆症	109	心脏移植
30	肾上腺癌	70	肾功能衰竭	110	心脏瓣膜手术
31	严重原发性心肌病	71	急性或亚急性重症肝炎	111	强直性脊柱炎
32	先天性心脏病	72	严重慢性复发性胰腺炎	112	髋关节缺血性坏死
33	严重冠心病	73	慢性肝功能衰竭失代偿期	113	进行性核上麻痹（斯蒂尔病）
34	急性心肌梗塞	74	严重帕金森病	114	MEN（多发性内分泌腺肿瘤综合征）

35	冠状动脉搭桥术	75	重大器官移植术或造血干细胞移植术	115	重性急症型肝炎
36	主动脉手术	76	语言能力丧失	116	扩张型心肌病
37	脑中风后遗症	77	严重脊髓灰质炎	117	心脏起搏器
38	脑炎后遗症或脑膜炎后遗症	78	肺动脉高压	118	脊柱脓肿
39	严重脑损伤	79	严重溃疡性结肠炎	119	组织细胞增生症 X
40	严重运动神经元病	80	严重类风湿性关节炎	120	克雅氏病

(二) 合格病症

全球第二医疗意见服务在服务有效期内，诊断出指定的120类重大疾病中的任何一种疾病，均可要求第二医疗意见，但下列情况除外：

1. 还没有主治医师作出的一个正式的诊断。第二诊疗意见的先决条件是需要有第一诊疗意见，才可以启动全球第二诊疗意见。

2. 已展示出一种急性或危及生命的状况。如果需要立即就医的，应当寻求治疗医师采取紧急护理行动，不要等待第二医疗意见的到来以免耽误时间。

3. 需要临床评估的疾病。此处特指精神疾病，因精神疾病是必定需要临床视察和评估的，在这样的情况下，将没有资格获得远程第二医疗意见。

四、附赠私人医生热线服务

“私人医生热线”服务是指由持卡人发起的全年不限次，无额外费用的在线医疗咨询服务，即拨打私人医生热线电话（400-919-8282，转家庭医生服务），接线医生或护士负责本客户的所有健康咨询、门诊预约、慢病管理、档案维护等健康管理相关服务。私人医生热线服务涉及客户隐私，需告知客户隐私保护条款，以保障服务。

(一) 私人医生热线服务包括

1. 首诊责任者健康管理；
2. 提供就诊建议、病情初诊：私人医生热线会为病情进行初步的判断，提供一些就诊建议。日常健康问题咨询：平时身体有些不适先电话咨询私人医生，进行初步判断；
3. 进行健康指导。私人医生热线会根据客户平常生活，提供健康生活指导；
4. 提高对疾病认知。私人医生可以减轻您客户对疾病的恐慌和提高疾病的认识；
5. 协助高效就医。私人医生热线为客户提供参考科室，及相关医院信息；
6. 私人医生团队主动持续地健康跟进；
7. 从客户首次咨询后，即为客户建立个人健康档案，客户每次的咨询与健康信息记录，均由健康管家记录入档案，为客户健康促进及就诊提供非常重要的健康数据。

（二）电话热线服务咨询范围

由于医疗专业性很强，咨询者的情况千差万别，为了控制远程健康管理服务的风险，对工作人员的服务行为和规范进行了制定与培训，出现下列情况应该中断谈话建议病人到医院就诊或协助拨打120：

1. 可能涉及急重症，无法通过咨询解决问题的；
2. 涉及明确诊断，不能通过咨询作出判断的；
3. 资料不完整无法确定情况需要进一步增加检查的；
4. 要求明确提供使用药物名称、剂量或代为决策治疗方式选择的。

（三）电话热线服务的规范

1. 电话接通后，首先确认客户身份信息，如为第一次激活的客户，则首先为客户建立基础的健康档案；
2. 如为老客户，需及时转接给所属的家庭医生或健康管家来提供服务；
3. 客户电话咨询过程中，需记录客户关键问题与信息，并更新在客户健康档案中，标注进行跟进服务的关键事项与时间；
4. 热线服务时间原则上每次在20分钟以内，如有特殊情况请说明并记录；
5. 如遇客户咨询问题，家庭医生无法及时作答，则需预约客户时间，主动回访回复客户问题。家庭医生可与上级或者其他专科专家、客户三方连线为客户解答问题。
6. 热线服务过程，注意礼貌用语，接起结束熟练运用标准话术。
7. 复查提醒服务需按服务流程至少提醒3次。

五、收费标准

产品名称	权益	产品定价
我爱我家 E	1. 零起点免费短信提醒功能 2. 百万家庭意外伤害保险 3. 全球第二诊疗意见服务 4. 私人医生服务热线	999元/年

六、服务有效期

自持卡人成功订购“我爱我家 E”增值服务产品的次月10日零时起的一年内。

服务到期后，若持卡人未主动退订该增值服务，为了保证服务权益的延续性，则服务权益将自动续期，从持卡人信用卡账户中扣除续期的服务费用。

七、购买规则

1. 中信银行信用卡“我爱我家E”增值服务费，按户计收，每位主卡持卡人（无论持有几张主卡）仅限订制一份，若一位主卡持卡人订制多份同款增值服务也仅能享受一份该款增值服务的功能。

2. 仅限主卡持卡人订制“我爱我家E”增值服务。

3. “我爱我家E”增值服务费价格，以卡中心公告为准。

4. 若持卡人在服务有效期届满前退订“我爱我家E”增值服务，则已收取的增值服务费不予退还，服务将提供到原订制周期的截止日结束。

5. 所扣取的增值服务使用费记入持卡人指定的信用卡当期对账单，由持卡人在账单显示的还款期内正常还款。

八、其他说明

1. 中信银行信用卡中心有权在不对持卡人权益造成不利影响的前提下，不时调整承保“我爱我家E”增值服务保障内容的保险公司以及提供第二诊疗意见、私人医生热线服务的服务商，并以网站公告或账单提示等方式通知持卡人。

2. 持卡人在成功购买“我爱我家E”产品后，根据监管的要求，持卡人个人的姓名及身份证号码将给到中信银行信用卡中心合作的承保保险公司和服务权益提供商，为持卡人进行投保或提供服务时确认身份。

3. 中信银行信用卡中心将提前公告或通知（中信银行信用卡中心有权根据实际业务情况选择以下一种或多种方式予以通知，具体可供选择的通知方式包括但不限于网站公告、对账单告知、电子邮件告知、短信通知或语音电话通知等）客户下述修改事项：本业务细则的修改或者“我爱我家E”增值服务内容的修改等。该等修改自公告中载明的生效日期开始生效，客户有权在公告期内选择是否同意该等修改。如客户不接受该等修改，客户应在公告中载明的生效日期前终止使用本业务，并按照规定办理退订手续。否则视为客户同意该等修改，修改后的内容对客户具有法律约束力。

4. 如持卡人在进行“我爱我家E”综合意外伤害保险索赔的过程中有任何欺诈或违反诚实信用原则的行为，卡中心有权依照相关信用卡章程和领用合约，中止或终止其信用卡账户或者取消其用卡资格；构成违法犯罪行为的，卡中心保留采取进一步法律行动（包括但不限于向司法机关举报）的权利。