

本文件内容仅供参考。确切的条款和条件可参考《中国人寿新加坡为客户提供免费新型冠状病毒援助方案的条款与条件》。

## 常见问题解答

### 1. 谁能获得「新型冠状病毒」额外保障？

此活动的合格客户包括保障期内的现有客户及保障期内的新客户（“保单持有人”）。若受保人在保障期内在注册医生的诊断下确诊感染「新型冠状病毒」（“COVID-19”），保单持有人便能获得援助金。

就于 2020 年 2 月 10 日或之后新签发的个人保单，于保单签发日或保单生效日（以较后者为准）后的 14 天内或之前已确诊感染 COVID-19，或已出现任何呼吸系统疾病症状及病症，我们将不会给付任何援助金。

### 2. 「新型冠状病毒」额外保障的保障期何时结束？

此活动从 2020 年 2 月 10 日生效，至以下情况下结束：

- (i) 新加坡政府宣布 COVID-19 爆发的“疾病爆发应对系统”等级调至绿色级别的 30 天后；
- (ii) 2020 年 8 月 31 日；或
- (iii) 在客户和员工援助方案下所支出的援助总额达到了 620,000 新币，以最早为准。

### 3. 申请「新型冠状病毒」额外保障援助金必须符合什么条件？

如果受保人于保障期内确诊感染 COVID-19，保单持有人将在符合下列条件下获得援助金：

- a) 受保人必须在注册医生的诊断下确诊感染 COVID-19；
- b) 覆盖受保人的中国人寿新加坡保单于保障期内仍然有效；
- c) 就于 2020 年 2 月 10 日或之后新签发的个人保单，于保单签发日或保单生效日（以较后者为准）后的 14 天内或之前并没有确诊感染 COVID-19，或已出现任何呼吸系统疾病症状及病症；  
和
- d) 保单持有人需提供我们所要求的相关证明文件。保单持有人必须在以下事发后的 30 天内提交证明文件：（i）受保人隔离结束后；（ii）受保人出院后；或（iii）受保人身故后（以较后者为准）。

### 4. 申请援助金，需要提交什么文件？

您需提交注册医生签发的确诊感染 COVID-19 的证据或医疗证书。

若投保人确诊感染 COVID-19 并因此而需接受隔离，申请索偿「确诊和隔离援助金额」的所需文件如下：

- a) 「新型冠状病毒」援助金申请表（可在本公司官网获取 <https://www.chinalife.com.sg/zh-hans/forms>）；
- b) 保单持
- c) 有人的身份证副本；
- d) 投保人的身份证副本；
- e) 投保人的隔离令副本；
- f) 注册医生确诊投保人感染 COVID-19 的医疗报告；
- g) 医疗信息披露授权书。

若投保人确诊感染 COVID-19 而导致住院，申请索偿「住院援助金额」的所需文件如下：

- a) 「新型冠状病毒」援助金申请表（可在本公司官网获取 <https://www.chinalife.com.sg/zh-hans/forms>）；
- b) 保单持有人的身份证副本；
- c) 投保人的身份证副本；
- d) 注册医生确诊投保人感染 COVID-19 而导致住院的医疗报告或住院出院摘要；
- e) 医疗信息披露授权书。

请将以上文件寄交到：

理赔部门  
中国人寿保险（新加坡）有限公司  
1 Raffles Place, #46-00,  
One Raffles Place Tower 1,  
Singapore 048616

**5. 医疗报告和相关文件是否必须由新加坡注册医生签发？ 若投保人在国外被确诊感染 COVID-19，公司是否会认可由国外医生签发的医疗证明？**

医疗报告或相关文件必须由具有西医资格并在投保人被确诊感染 COVID-19 的所在地取得当地医疗注册局合法许可和准证提供治疗服务的医生所签发。

**6. 递交援助金申请有时间限制吗？**

保单持有人需提供我们所要求的相关证明文件。保单持有人必须在以下事发后的30天内提交证明文件：（i）投保人隔离结束后；（ii）投保人出院后；或（iii）投保人身故后（以较后者为准）。

保单持有人将会在3个工作日内收到由本公司发至您的注册邮件地址的书面确认函。

**7. 我如何知晓援助金申请是否成功以及我会如何收到援助金额？**

本公司将会以信函通知保单持有人援助金申请的结果。若申请成功，本公司将会以信函通知并附上支票。

**8. 若我于 3 月 1 日申请一份保单，投保人在保单还没生效前被确诊感染 COVID-19，我是否能获得 800 新币的援助金额？**

此受保人不符合此方案的条款与条件，本公司不会支付援助金。就于 2020 年 2 月 10 日或之后新签发的个人保单，于保单签发日或保单生效日（以较后者为准）后的 14 天内或之前已确诊感染 COVID-19，或已出现任何呼吸系统疾病症状及病症，我们将不会给付任何援助金。

**9. 若受保人确诊感染 COVID-19 而导致住院，我将获得 800 新币或是每天 130 新币的援助金？**

若受保人确诊感染 COVID-19 并因此而需接受隔离，本公司将会按照此方案给付 800 新币。若受保人确诊感染 COVID-19 并因此而导致住院，本公司将会按照此方案给付每日 130 新币的住院援助金，以 60 天为顶限。

**10. 此方案的身故援助金额是否会影响受保人在现有保单下的身故赔偿？**

这项身故援助金额是本公司提供的额外保障，并不会影响或减少受保人在现有保单下的身故赔偿。

若受保人确诊感染 COVID-19 而致身故，本公司将会按照此方案给付 80,000 新币的援助金。

**11. 若我持有人民币保单，援助金额是否以人民币或新币给付？**

按照此方案，所有援助金额只以新币给付。

**12. 缺席假(Leave of Absence) 是否包含于此额外保障内？**

此额外保障并不包含缺席假。

**13. 我是否需要为此额外保障支付额外的保费？**

此 COVID-19 援助方案是由本公司提供的免费额外保障，无需额外付款。

**14. 若我第一次确诊感染 COVID-19 恢复后而再次被确诊感染 COVID-19，可再次获取援助金吗？若受保人再次确诊感染 COVID-19 后并因此而导致身故呢？**

额外保障下的各项援助金额只给付一次。若受保人曾确诊感染 COVID-19 并曾获得「确诊和隔离援助金」和「住院援助金」，之后再次确诊感染 COVID-19，「确诊和隔离援助金」和「住院援助金」将不会再次给付。

若受保人恢复后再次确诊感染 COVID-19 并因此而身故，本公司将会给付 80,000 新币。

**15. 若我持有多份中国人寿新加坡有效保单，我可否在每个援助项目下获取多份援助金额？**

基于每位受保人的援助金额顶限为 88,600 新币，而每项援助金额只给付一次，不论覆盖受保人的保单数量。

**16. 若同一份保单内的保单持有人和受保人都被确诊感染 COVID-19，是否双方都能获取援助金？**

此方案只覆盖受保人。若受保人确诊感染 COVID-19，保单持有人可以提出援助金申请，而援助金将支付给保单持有人。

**17. 若我因需要申请本额外保障的援助金而需要支付医疗报告费用，检查结果副本等费用，中国人寿新加坡是否会承担这些费用？**

所有费用应由保单持有人承担。

**18. 我可单独购买此「新型冠状病毒」额外保障吗？**

不可以，此「新型冠状病毒」额外保障属免费赠予合格客户，不可单独购买。

截至 2020 年 2 月 10 日，信息正确无误。

说明: 若本文件内容相关问题的中英版本有所差异，一切皆以英文版本为准。