

关于友邦人寿

友邦人寿保险有限公司（简称“友邦人寿”）是友邦保险有限公司（简称“友邦保险”）全资持股的寿险子公司，统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。友邦人寿拥有专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

友邦保险于1992年在上海设立分公司，是改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一，也是第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司。2020年6月，友邦获批将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司。2020年7月，友邦人寿正式成为中国内地首家外资独资人身保险公司。

您可以通过以下方式，获取更多产品及服务资讯

- (1) 联系您的营销员
- (2) 关注友邦人寿官方微信



- (3) 拨打友邦人寿客服热线

固定电话：800 820 3588
手机：400 820 3588
海外用户：(86 21) 2409 9009

- (4) 前往友邦人寿各分支机构客户服务中心（扫描二维码可获得具体地址信息）



感谢您选择友邦人寿 如意愈从容重疾专案管理

自您投保友邦人寿指定保险产品^{注1}的保险合同生效之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，为您提供如意愈从容重疾专案管理服务。基于保险产品的合同描述，若被保险人疑似或被确诊为相关保险合同约定的疾病时，友邦人寿将根据被保险人的实际患病情况，按需为被保险人提供相应的如意愈从容重疾专案管理服务。

(注1):
本服务手册内服务适用指定保险产品详情:



(指定保险产品详情请扫码获取)

AIA

TABLE OF CONTENTS

目录

03/ 服务声明
SERVICE STATEMENT

06/ 服务概览 & 期限
SERVICE OVERVIEW & TERM

08/ 服务流程
SERVICE PROCEDURE

14/ 常见问题
FAQ

05/ 服务内容
SERVICE CONTENTS

07/ 服务标准
SERVICE STANDARD

13/ 注意事项
CAUTIONS



SERVICE STATEMENT

服务声明

1 本服务手册内提及的如意愈从容重疾专案管理服务包括以下五项服务计划：

- 1) “从容评估”：由本公司提供专案建档和健康资讯；
- 2) “从容看问”：由本公司合作机构提供中国大陆地区门诊就医协助服务；
- 3) “从容应对”：由本公司合作机构提供中国大陆地区门诊就医协助服务和住院就医协助服务；
- 4) “从容营养”：由本公司提供营养康复指导；
- 5) “从容慧诊”：由本公司合作机构提供中国大陆地区多学科咨询服务^{注2}。

(具体服务内容详情请参见本服务手册内介绍)

2 如意愈从容重疾专案管理服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论以及与保险理赔有关的任何承诺。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制仍以保险产品的保险合同为准。任何保险理赔结果均应以友邦人寿的理赔审核结果为准。

3 如意愈从容重疾专案管理服务仅限被保险人本人使用，不得转让。否则，友邦人寿有权立即终止继续提供此服务且保留追究法律责任的权利。

4 如意愈从容重疾专案管理服务不属于电话诊疗服务，亦不属于120急救服务。

5 友邦人寿不提供指定专家预约的服务。

6 友邦人寿提供的如意愈从容重疾专案管理服务均不涉及任何诊疗活动，亦不提供疾病分析和诊断、医学建议或意见、治疗方案，且不得在任何方面被解释和理解为由友邦人寿向任何客户提供任何前述事项。

7 友邦人寿向被保险人提供如意愈从容重疾专案管理服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。被保险人本人有权自主自愿选择，且拥有最终决定权。友邦人寿不承担由于被保险人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。

8 在如意愈从容重疾专案管理服务过程中，若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或被保险人出现任何相关紧急情况，应及时前往合法资质的医疗机构进行就医。

(注2)：

“多学科咨询服务”仅适用于指定保险产品的少儿被保险人。

9 被保险人完全知晓应寻求并依赖于医疗机构及医生的专业判断和意见，与友邦人寿无关，且友邦人寿对医疗机构和医生提供的医疗服务内容、过程和结果均不承担法律责任；若被保险人对医疗机构和医生提供的任何服务有任何疑问或纠纷的，被保险人完全知晓应向医疗机构寻求解答和解决。

10 被保险人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。

11 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全；但对于以下情形下的信息披露或提供，我公司将不承担相关法律责任：

- 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；
- 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息的范畴；
- 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；
- 因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；
- 相关法律法规规定的其他情形。

12 本服务手册提供的普通部门预约、住院就医协助由本公司合作机构提供服务。

13 本服务手册内提供的多学科咨询服务由本公司合作机构提供服务。

14 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

15 如意愈从容重疾专案管理服务工作时间：9:00-12:00及13:00-17:30（法定节假日、双休日不提供服务）。

16 如您对如意愈从容重疾专案管理服务有任何疑问，敬请拨打相关热线：400-820-3588。

SERVICE CONTENTS

服务内容

如意愈从容重疾专案管理

为指定保险产品的被保险人提供以下五项服务：

服务计划	服务内容	启动标准	服务次数
从容评估	<ul style="list-style-type: none"> 结合医生已给出的治疗建议提供相关资讯，并进行健康生活方式宣教 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经二级及以上公立医院专科医生诊断疑似或确诊保险合同内约定的轻度疾病/中度疾病/重度疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下不限次数
从容看问	<ul style="list-style-type: none"> 协调资源，提供中国大陆地区的门诊预约 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经“从容评估”服务确认疑似或确诊保险合同内约定的轻度疾病/中度疾病/重度疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下：每保单年度1次且不可累计
从容应对	<ul style="list-style-type: none"> 协调资源，提供中国大陆地区的门诊预约 协调资源，提供中国大陆地区的住院就医协助 启动快速理赔服务（如达到理赔条件） 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人经二级及以上公立医院专科医生确诊保险合同内约定的轻度疾病/中度疾病/重度疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，自服务启动后180个自然日内，您可享受： 门诊预约： 轻度疾病/中度疾病门诊预约：2次 重度疾病门诊预约：2次 住院就医协助： 轻度疾病/中度疾病住院就医协助：1次 重度疾病住院就医协助：1次 (住院就医协助需要提供相应的住院单)
从容营养	<ul style="list-style-type: none"> 定制化营养管理指导计划一套，其中包括营养风险筛查，膳食评估，营养方案制定，饮食情况随访 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人首次经二级及以上公立医院专科医生确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，确诊“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病后，自启动“从容应对”服务计划的180个自然日内，提供定制化营养管理指导计划一套，启动服务初期获得膳食评估报告一份，在疾病治疗不同阶段（如围手术期、化疗期、放疗期、守护期），可分别提供营养管理指导服务1次，其中包括营养风险筛查，营养方案制定、饮食情况随访，必要时提供营养就诊建议。具体次数由营养师根据个案情况而定，最多不超过4次。服务详情可参见本服务手册内后续内容。
从容慧诊	<ul style="list-style-type: none"> 该项服务由友邦人寿重疾专案管理团队协调本公司合作机构为被保险人提供个性化的多学科咨询服务 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人首次经二级及以上公立医院专科医生确诊保险合同内约定的“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，确诊“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病后，自启动“从容应对”服务计划起的180个自然日内： 国内多学科咨询：1次

注：

1. “从容慧诊”是仅针对投保少儿重疾的被保险人提供的服务；
2. “从容应对”中的“轻度疾病/中度疾病门诊预约：2次”及“轻度疾病/中度疾病住院就医协助：1次”是为购买的重疾保险中有“轻度疾病、中度疾病”保障的客户提供的服务。

SERVICE OVERVIEW & TERM

服务概览 & 期限

如意愈从容重疾专案管理服务旨在以“优质”、“可靠”、“有温度”的服务宗旨，为友如系列保险产品的客户提供最长期为180天，覆盖“疑似阶段”、“确诊阶段”、“康复阶段”的完整服务。

关爱期间被保险人不仅可以享受到友邦人寿强大的合作医疗网络资源，更将直接获得来自友邦具有多年临床医疗及护理从业背景的专属团队提供的就医协助服务。

如意愈从容重疾专案管理服务概览：



服务期限：

自您投保的保险产品合同生效之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，被保险人始终拥有该项服务权益，直至服务权益使用完毕，则视为服务终止。

注：

1. 在保单缴费期内，若被保险人遇到以下特殊情况，则服务期限以下列约定为准：
 - 1) 申请启动健康管理服务后，因故意或者重大过失未履行保险合同内约定的如实告知义务，或者等待期内被确诊患有保险合同内约定的疾病，最终导致解除保险合同或拒绝赔付，友邦人寿将立即停止为被保险人提供健康管理服务，对已提供并发生费用的服务保留追偿的权利。
 - 2) 除上述情况外，若相关保险合同豁免交付保险费，或处于等待期、宽限期，但被保险人的相应服务权益未使用完毕，则被保险人仍可拥有该服务至保险缴费期结束。
 - 3) 若保险合同状态出现下列情况：被保险人将不再享有如意愈从容重疾专案管理服务：
 - 保险合同失效或者终止；
 - 保险合同变更为减额付清；
2. 若服务期限内，遇到与友邦人寿另有相关规定冲突的情况，则被保险人将不再享有如意愈从容重疾专案管理服务。

SERVICE STANDARD

服务标准

服务计划	服务标准
从容评估	<ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务； 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈。
从容看问	<ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务； 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈； 门诊预约：需求明确且资料齐全的情况下，启动门诊预约服务（不提供指定专家门诊预约）； 服务时长：服务开启到服务关闭，提供最长30个自然日的服务。具体服务时长以个案完成门诊预约的时长为准。预约成功则视为该项服务权益使用完毕。
从容应对	<ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务； 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，给予反馈； 门诊预约：需求明确且资料齐全的情况下，启动门诊预约服务（不提供指定专家门诊预约）； 住院就医协助：需求明确且资料齐全的情况下，启动住院就医协助服务（不提供指定专家住院就医协助）； 服务时长：从服务开启到关闭，提供最长180个自然日的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。 <p>若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 服务开启后，在180个自然日内，上述服务权益已使用完毕； 2) 服务开启后，上述服务权益部分使用，但服务期限已达180个自然日； 3) 服务开启后，上述服务权益部分使用，但被保险人主动关闭该项服务。 <ul style="list-style-type: none"> 快速理赔：若符合理赔条件，则启动快速理赔。
从容营养	<ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的具有相应医学背景及执业资格的营养师提供服务； 初次反馈：收到从容营养服务申请后的2个工作日内营养师联系被保险人，给予反馈； <p>* “从容营养”服务资格自“从容应对”服务开启起计算，服务资格有效期最长为180个自然日。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。服务关闭则视为该项服务权益使用完毕。</p>
从容慧诊	<ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理协调本公司合作机构提供服务； 初次反馈：收到从容慧诊服务申请后的2个工作日内重疾专案经理联系被保险人，告知本公司合作机构服务平台资料上传方式和注意事项； 复审时效：本公司合作机构在收到客户提交的完整资料后，3个工作日内进行复审，若审核通过，则将联系客户进行多学科咨询安排； 服务安排： <ol style="list-style-type: none"> 1) 需求明确且资料齐全的情况下，于复审通过沟通后的13个工作日内启动预约中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院副主任医师及以上职称医生，不少于3位医生的多学科咨询； 2) 多学科咨询时间不短于30分钟； 3) 完成多学科咨询后的3个工作日发送报告给服务申请人。 <p>* “从容慧诊”服务资格自“从容应对”服务开启起计算，服务资格有效期最长为180个自然日。申请人可在服务资格期内提出申请。自服务申请提出到获得书面多学科咨询报告为服务期。服务关闭则视为该项服务权益使用完毕。</p>

* 初次反馈：即指被保险人在成功提交服务申请后于2个工作日内，重疾专案经理与被保险人或主要联系人（如：监护人等）取得联系，反馈沟通。

SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容评估 Helping you lead a healthier, longer, better life

在线发起服务申请

- 登录“爱健康一友邦健康管理平台”微信公众号或友邦友享；
- 进入“愈从容”重疾专案管理申请栏目；
- 登录被保险人账号并填写必要信息（如：相关就诊信息、主要联系人等）；
- 上传资料：
 - 二级及以上公立医院专科医生书写的病历；
 - 病症相关的检验报告及影像报告（如CT/病理/核磁共振等）；
 - 其他相关必要资料。

在线签署服务授权书并提交申请

- 在线阅读服务授权书；
- 在线签署服务授权书；
- 成功提交在线申请。

初次反馈明确需求

- 服务申请成功在线提交后，重疾专案经理将于2个工作日内以短信或电话方式联系服务申请人或主要联系人，进行初次反馈沟通：
 - 如服务申请超出服务范畴，则短信告知服务申请人或主要联系人，服务申请自动关闭；
 - 如需补充资料，则需根据重疾专案经理提示进行补充。

提供服务

- 如资料齐全，重疾专案经理提供相关资讯、健康生活方式宣教。

标准流程示例 Helping you lead a healthier, longer, better life



* 如在服务申请初次反馈后30天内未补充齐全相关资料，则视作无服务需求。友邦人寿将以短信形式告知服务申请人，服务自动关闭。
* 如一年之内2次提交与保险合同内约定的疾病完全无关的疾病服务申请（如：感冒、皮疹、擦伤等），则再次提交服务申请，系统将自动关闭。

SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容看问 Helping you lead a healthier, longer, better life



SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容应对 Helping you lead a healthier, longer, better life

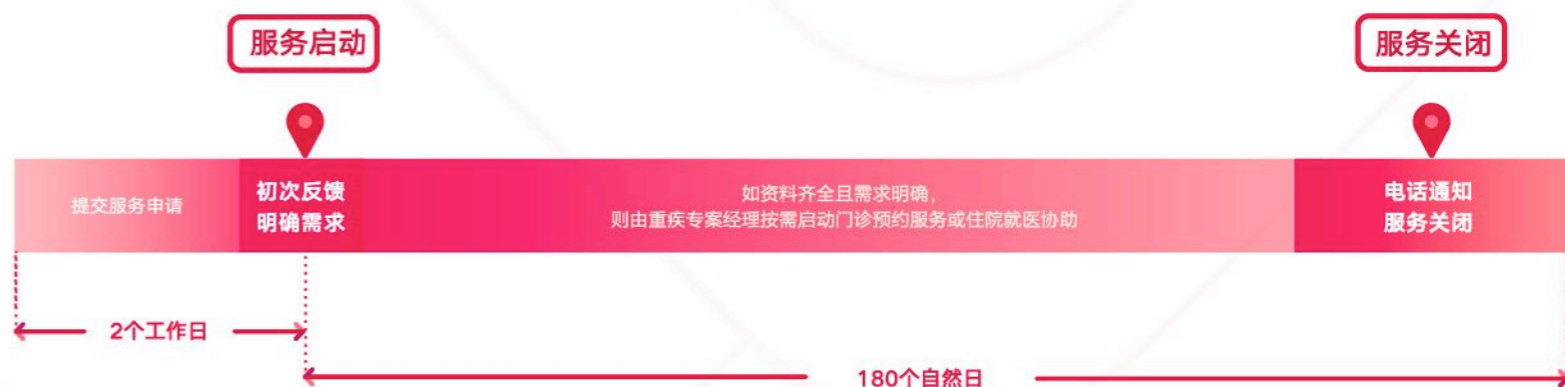


标准流程示例 Helping you lead a healthier, longer, better life



* 该服务计划的服务时长为自服务启动起30个自然日。如在30天内被保险人未被确诊合同约定的疾病，则该项服务关闭。如在30天内被保险人不幸被确诊保险合同内约定的疾病，则根据被保险人的实际情况提供后续相应服务；
 * 该服务计划仅提供门诊预约的就医协助服务。就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费等）需被保险人自行承担。

标准流程示例 Helping you lead a healthier, longer, better life

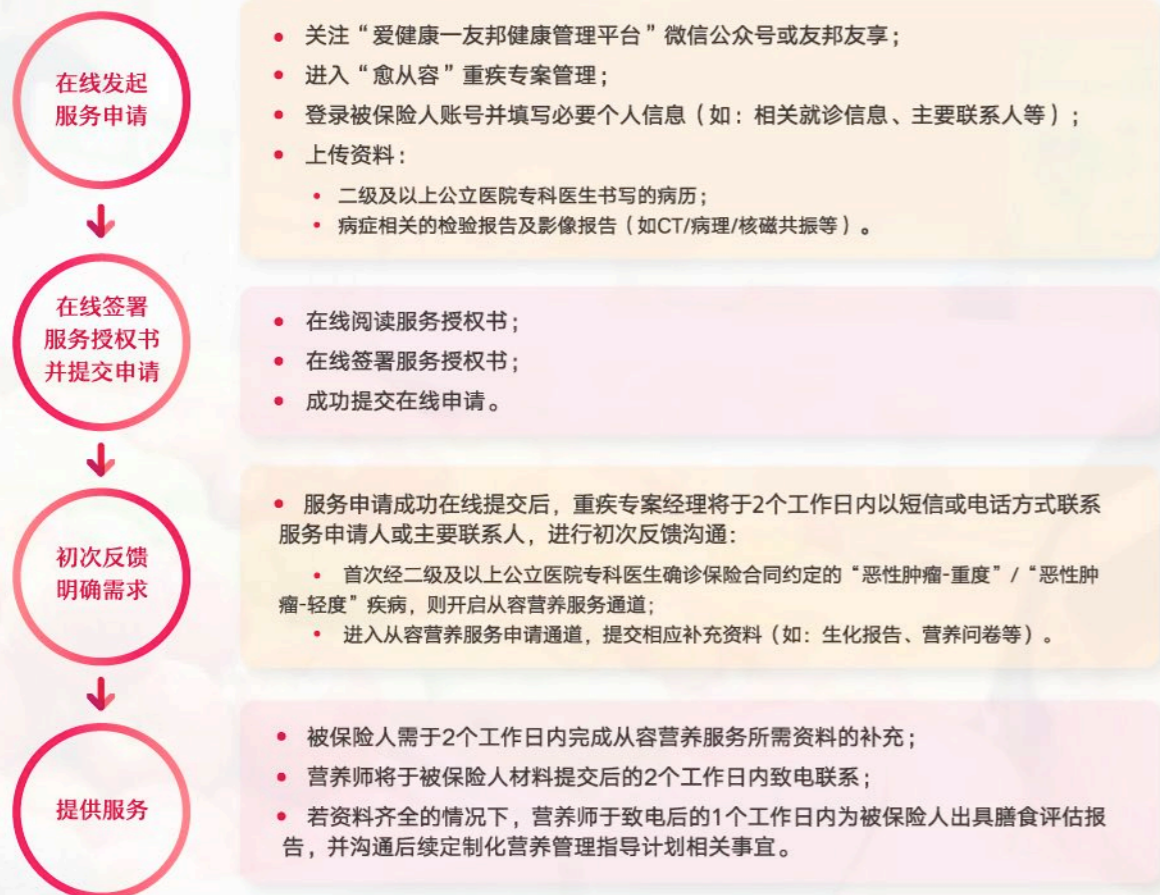


* 该服务计划仅提供门诊预约及住院就医协助的就医协助服务。就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担。

SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容营养 Helping you lead a healthier, longer, better life

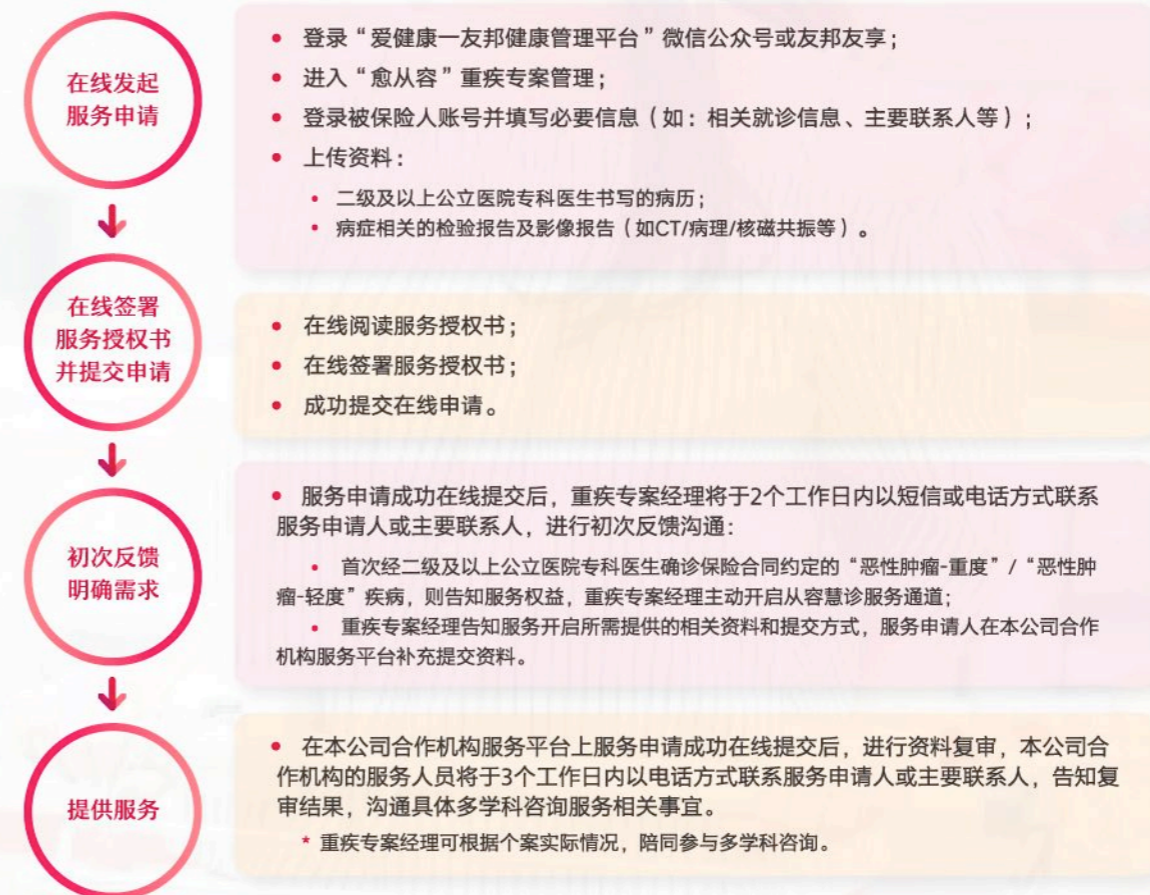


SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容慧诊 Helping you lead a healthier, longer, better life

*仅适用于友如意系列保险产品的少儿被保险人



标准流程示例 Helping you lead a healthier, longer, better life



* 该服务计划就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需被保险人自行承担；
 * 如30个自然日内未完成该项服务所需的资料补充，则自动关闭此次服务申请。如在服务期限内（服务启动后的180个自然日内）再次出现服务需求，则可在相应服务申请通道再次提交申请资料，重新开启服务；
 * 如被保险人未上传膳食照片，则无法获得膳食评估报告。

标准流程示例 Helping you lead a healthier, longer, better life



* 该服务计划仅提供多学科咨询的协调安排，就医过程中产生的相关费用需被保险人自行承担；
 * 该服务计划由友邦人寿重疾专案管理团队协调本公司合作机构为被保险人提供个性化的多学科咨询服务；
 * 如被保险人提供的资料经专家复审后暂不适用多学科咨询服务，则无法提供相应服务，被保险人的该项服务权益不受影响；
 * 如30个自然日内未完成该项服务所需的资料补充，则自动关闭此次服务申请。在服务期限内（服务启动后的180个自然日内），可在相应服务申请通道再次提交申请资料，重新开启服务；
 * 以上服务时效仅适用于非复杂病情，若经本公司合作机构评估后判定为复杂病情，则服务时效视实际情况而定。

CAUTIONS

注意事项

1 如意愈从容重疾专案管理服务协调的医疗资源包括：

- 中国大陆地区公立三甲医院特需部、贵宾部、国际部和普通部，以及私立医疗机构；若被保险人被协调安排至公立三甲医院就医，则医生标准为副主任医生及以上级别。

2 若被保险人因保险合同内免责条款内含情况而导致的重疾，则无法享有如意愈从容重疾专案管理服务。

FAQ

常见问题

AIA

问：通常哪些情况申请服务审核不通过？

答：出现以下情况，则服务申请审核不通过：

1. 申请资料不全，重疾专案经理告知补充资料后，30个自然日内未上传新的资料；
2. 被保险人所患疾病不属于保险合同约定的疾病（如：感冒、骨折、扭伤等）；
3. 提交病历非被保险人本人病历。

问：如何了解服务进程？

答：进入爱健康一友邦健康管理平台，登录个人账号，即可查询相关服务进程。

问：若疑似疾病的专家门诊预约后仍未确诊，是否可以再次协调？

答：在保险合同缴费期内疑似疾病的专家门诊协调被使用一次，当年该类次数使用完毕。若当年需要再次协调，则无法享受服务。

问：如果在180天的服务期限内，服务权益未使用，如何继续使用？

答：如被保险人在服务开启后的180个自然日内，未将服务权益使用完毕，则视作放弃相应服务权益。

问：从容营养的服务启动标准如何？

答：确诊所投保保险产品中所定义的“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病、且已开启“从容应对”服务；或确诊后、之前未申请过任何愈从容服务，且保单合同状态仍符合手册中定义的、可启动“愈从容”服务的合同状态，申请时需要提交确诊“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病的病历及病理报告等资料。

问：“从容慧诊”的服务启动标准如何？

答：“从容慧诊”服务是指当被保险人确诊对应重疾保险产品中所定义的“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病、且已开启“从容应对”服务；或确诊后、之前未申请过任何愈从容服务，但保单合同状态仍符合手册中定义的、可启动愈从容服务的合同状态，申请时需要提交确诊“恶性肿瘤-重度”/“恶性肿瘤-轻度”疾病的病历及病理报告。