

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）



友我陪您 专业更专心



销售资料编号：CHOH&WMA006号（2022）

“愈从容”重疾专案管理服务手册

友专家 愈从容

Service Manual

服务概要
重要声明

1 “愈从容” 重疾专案管理

自2020年1月1日起，我公司将为自2019年12月6日起成功交单的全佑系列保险合同新单被保险人提供“愈从容”重疾专案管理服务。该服务将基于全佑系列产品（除外安享全佑，具体服务产品列表可至微信公众号爱健康上查询）第一类重大疾病与第二类重大疾病列表（以下简称“列表”），若被保险人疑似罹患或被确诊为上述列表内疾病时，我公司将根据被保险人的实际患病情况，按需为被保险人匹配提供相应的“愈从容”重疾专案管理服务。

2 服务概要

“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，为全佑系列产品的保单客户提供最长期半年，覆盖“疑似阶段”、“确诊阶段”、“康复阶段”的完整服务。

关爱期间客户不仅可以享受到友邦强大的合作医疗网络资源，更将直接获得来自友邦的具有多年临床医疗及护理从业背景的专属团队提供就医协助服务。

☀ | 简要内容介绍

* **服务对象**：2019年12月6日起交单的全佑系列合同新单被保险人

* **服务适用期**：保单缴费期（若被保险人名下有两张或者两张以上自2019年12月6日起递交的全佑系列产品保单，尊享一份“重疾专案管理服务”）

* **服务正式上线时间**：2020年1月1日

专案管理服务	服务启动审核	服务启动	服务内容	服务结束	备注说明
从容评估	被保险人罹患疑似或已经确诊列表内疾病	收到被保险人材料，2个工作日内第一次回电作为从容评估启动标准	结合医生已经给出的治疗建议予以相关资讯科普，并进行健康生活方式宣教	电话告知服务内容后，视为从容评估结束	*保单缴费期内不限次数。
从容看问	被保险人通过首次筛选，罹患疑似列表内重疾	收到被保险人材料，以2个工作日内第一次回电作为重疾专案管理启动标准	协调资源，安排国内门诊预约	被保人在30天内，仍未被确诊为列表内疾病，则此次视为重疾专案管理结束	*保单缴费期内，每年度1次且不可累计
从容应对	被保险人通过首次筛选，已经确诊列表内疾病		协调资源，安排门诊住院 *达到理赔条件后，启动快速理赔	提供180天的重疾专案管理	*保单缴费期内，重疾专案管理服务提供时长内，门诊预约：一类疾病及二类疾病各两次 *保单缴费期内，重疾专案管理服务提供时长内住院安排：列表内第一类重大疾病1次、第二类重大疾病1次

* 具体服务内容及流程详见后续服务标准

3 重要声明

- “愈从容”重疾专案管理服务不构成保险合同的任何组成部分。
- “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的理赔审核结果为准。
- “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。
- “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服务。
- 友邦不提供指定专家预约服务。
- 友邦提供的“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用户向任何客户提供任何前述事项。
- 友邦向本人提供“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，本人有权自主自愿选择，并且本人具有最终决定权；本人亦完全知晓友邦不承担由于本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。
- 在“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、或被保险人有任何相关紧急情况

的，被保险人本人完全知晓应及时向合法资质的医疗机构进行就医。

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，与友邦无关，且友邦对医疗机构和医生提供的医疗服务的内容、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 被保险人完全知晓自己在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、检查费、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 我公司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。

Service Manual

服务内容
服务流程

4 服务内容与服务流程：

从容评估	从容看问	从容应对
根据被保险人病情和就医需求，由友邦重疾专案经理针对罹患疾病进行相关资讯科普，并进行健康生活方式宣教。	被保险人被诊断罹患疑似列表内疾病，由友邦重疾专案经理协助被保险人在中国境内匹配该疾病领域优质的三级甲等医院（若客户有需求，也提供私立及外资医疗机构选择）副主任医师及以上职称医生专家门诊预约就诊。	被保险人已经确诊罹患列表内疾病，根据被保险人病情和就医需求，由友邦重疾专案经理安排中国境内在该疾病领域优质的三级甲等医院或知名私立及外资医院，副主任医师及以上职称医生专家门诊/住院安排。

服务内容

	从容评估	从容看问	从容应对
使用前提	<ul style="list-style-type: none"> 2019年12月6日起交单的全佑系列合同新单被保险人在保单缴费期内，经公立二级及以上级别医院专科医生诊断疑似/确诊列表内疾病 线上同意服务授权并签字，并留下联系人手机号码 线上提供医院医生书写的病历 线上提供病症相关检验报告及CT/病理/核磁共振等相关影像报告 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年12月6日起交单的全佑系列合同新单被保险人在保单缴费期内，经公立二级及以上级别医院专科医生诊断疑似列表内疾病 线上提交时同意服务授权并签字，并留下联系人手机号码 线上提供医院医生书写的病历（上有疑似列表内疾病名称） 线上提供病症相关的CT/病理/核磁共振等相关检查报告 <p>*本服务仅提供就医协助，因就医需求产生的所有费用须客户自理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2019年12月6日起交单的全佑系列合同新单被保险人在保单缴费期内，经公立二级及以上级别医院专科医生确诊列表内疾病 线上提交时同意服务授权并签字，并留下联系人手机号码 线上提供医院医生书写的病历或出院小结（上有确诊列表内疾病名称） 线上提供病症相关的CT/病理/核磁共振等相关检查报告 被保险人已获取公立二级及以上级别医院专科医生或由重疾专案经理预约的专家门诊后开具的住院单，则启动住院安排 <p>*本服务仅提供就医协助，因就医需求产生的所有费用须客户自理</p>
服务标准	<ul style="list-style-type: none"> 自线上平台提交病历资料成功，经审核非列表内疾病，则2个工作日内短信通知联系人，审核未通过，服务关闭。 若提交资料不完善，2个工作日内，重疾专案经理短信/电话联系告知需要补充的资料。 20天内未接到线上补充资料，短信通知联系人服务10天后即将关闭，尽快提交补充资料。 超过30天仍未上交资料，短信通知联系人服务关闭。 资料完整后的2个工作日，经审核，符合使用前提则重疾专案经理将电话联系，告知服务开启并详细了解客户的需求，进行疾病相关资讯科普，并进行健康生活方式宣教。 	<ul style="list-style-type: none"> 自线上平台提交病历资料完整，经审核属于疑似列表内疾病，2个工作日内，重疾专案经理主动电话联系确认就医需求。 之后的5个工作日内可安排国内在该疾病领域优质的三级甲等医院或知名私立及外资医院副主任医师及以上职称医生专家门诊进行就诊。 自重疾专案经理电话客户开始，服务提供30天。超过30天，服务自动关闭。 	<ul style="list-style-type: none"> 自线上平台提交病历资料成功，经审核属于确诊列表内疾病，2个工作日内，重疾专案经理主动电话联系确认就医需求。之后的5个工作日内安排国内在该疾病领域优质的三级甲等医院或知名私立及外资医院，副主任医师及以上职称医生专家门诊进行就诊，但不提供指定专家预约服务。 重疾专案经理确认就医需求后，10个工作日内，安排上述同样级别医院住院床位。 符合理赔条件，启动快速理赔（包括理赔前置），最快可以缩短30天
使用次数	符合使用前提，保单缴费期内不限次数。 *温馨提示：若一年之内2次以上提交和全佑重疾列表内疾病完全无关的疾病（如：感冒，皮疹，擦伤等），再次提交同类疾病的申请时，服务将自动关闭。	保单缴费期内，每年度1次且不可累计	<ul style="list-style-type: none"> 保单缴费期内，“愈从容”重疾专案管理服务提供时间范围内，提供门诊安排次数：列表内第一类/第二类重大疾病各2次。 保单缴费期内，“愈从容”重疾专案管理服务提供时间范围内，提供住院安排次数：列表内第一类/第二类重大疾病各1次。

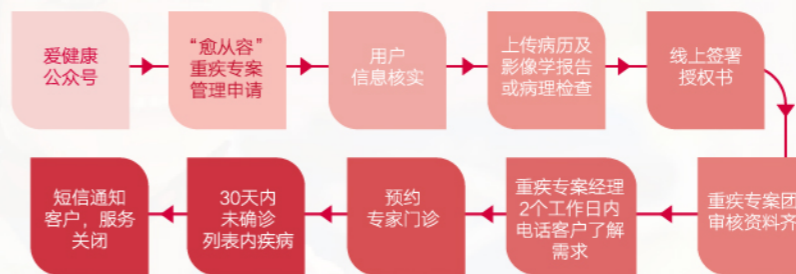
服务流程 从容评估



流程说明

- 客户关注爱健康公众号，进入“服务”菜单，选择“愈从容”后点击“服务申请与查询”进行身份及保单信息验证。
- 上传病历及医疗报告，并签署用户授权书。
- 上传成功并审核符合使用前提但资料不完整，2个工作日内由友邦重疾专案经理短信/电话主要联系人/代理人，根据需要追加要求资料。
- 30天内未补充需要的疾病资料，服务关闭。短信通知联系人。
- 资料完整后的2个工作日，经审核，符合使用前提则重疾专案经理将电话联系，告知服务开启并详细了解客户的需求，进行疾病相关资讯科普，并进行健康生活方式宣教。

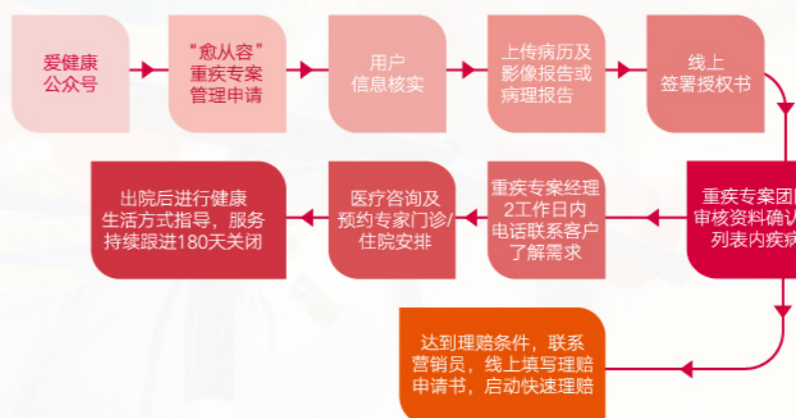
服务流程 从容看问



流程说明

- 客户关注爱健康公众号，进入“服务”菜单，选择“愈从容”后点击“服务申请与查询”进行身份及保单信息验证。
- 上传病历及医疗报告，并签署用户授权书。
- 上传成功并审核在服务范围内，2个工作日内由友邦重疾专案经理主动电话主要联系人/代理人。根据客户需要推荐安排5个工作日内，该疾病领域优质的三级甲等医院或知名私立及外资医院，副主任医师及以上职称医生专家门诊进行就诊。

服务流程 从容应对



流程说明

- 客户关注爱健康公众号，进入“服务”菜单，选择“愈从容”后点击“服务申请与查询”进行身份及保单信息验证。
- 上传病历及医疗报告。
*如之前已成功上传部分资料，则无需重复上传，仅需上传更新的报告即可。
- 病历线上阅读授权书并电子签名。
- 上传成功，资料完整，并审核确诊为全佑重疾列表内疾病，2个工作日内由友邦重疾专案经理主动电话联系。
- 符合理赔条件时，专案经理将通知主要联系人以及代理人，线上填写理赔申请书，启动快速理赔。符合理赔前置条件，重疾确诊至结案时间可缩短30天。理赔最终结果以理赔部审核确认为准。
- 根据客户需要推荐该疾病领域优质医疗资源，并在5个工作日内根据客户需求安排三级甲等医院或知名私立及外资医院，副主任及以上职称医生专家门诊。
- 根据客户需要推荐该疾病领域优质医疗资源，并在10个工作日内根据客户需求安排三级甲等医院或知名私立及外资医院住院。
- 重疾专案管理持续180天，涵盖出院后的健康生活方式等指导。超过期限若有门诊或住院安排服务次数未使用，则视为自动放弃。

服务说明
常见问题解答

Service
Manual

5 服务说明

第1条

- 自2019年12月6日起递交全佑系列产品(除外安享全佑, 具体服务产品列表可至微信公众号爱健康上查询)新单的被保险人, 将获得“愈从容”重疾专案管理服务资格。
- “愈从容”重疾专案管理服务从2020年1月1日起正式上线。
- 若被保险人名下有两张或者两张以上自2019年12月6日起递交的全佑系列产品保单, 尊享一份“愈从容”重疾专案管理服务。

第2条

- “愈从容”重疾专案管理服务在保单缴费期内, 免费提供给全佑系列产品保险合同被保险人。
- 若经查明, 本服务使用者并非被保险人本人, 友邦保险有权立即拒绝提供相关服务。

第3条

自2019年12月6日起递交的全佑系列产品有效保险合同, 在保单缴费期内, 发生下列情况之一, 其保险合同被保险人将不再享有“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
- 友邦保险另有相关规定

若保险合同豁免缴付保险费, 则被保险人仍可尊享该服务至保险费缴费期结束。

第4条

“愈从容”重疾专案管理服务协调安排的医疗资源包括: 中国境内三甲医院特需部、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三甲医院就医, 则医生标准为副主任医师及以上。

第5条

我公司提供的“愈从容”重疾专案管理服务具体服务内容、服务流程、服务说明、及相关细则以最新公布为准。我公司有权更换或终止“愈从容”重疾专案管理服务中的各项服务内容、服务流程、服务说明、相关细则、以及该服务的启动条件。

05

6 常见问题解答

Q1: 通常哪些情况申请服务审核不通过? 如何了解进程?

- 申请资料不全, 重疾专案经理告知补充资料后, 30天内未上传新的资料。
- 提交病历非被保险人本人病历。
- 所罹患疾病与全佑重疾列表内疾病完全无关: 比如感冒、骨折、扭伤;
- 微信公众号爱健康平台上可以查询服务进程。

Q2: 若疑似疾病的专家门诊预约后仍未确诊, 是否可以再次安排?

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

Q3: 如果关爱期结束, 计划中安排门诊次数未使用完, 怎么再次申请?

举例 >> 如客户确诊罹患重疾, 启动从容应对, 180天内仅仅使用门诊安排1次。则尚有附赠的门诊安排1次及住院安排1次未使用, 视为自动放弃。

Q4: 哪里可查询到可以提供服务的产品列表?

关注微信爱健康公众号, 输入“愈从容产品列表”即可出现可以获得相关服务产品列表。



微信爱健康
公众号二维码



“愈从容”
重疾专案管理
服务手册

06