

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）



友爱防癌

健康管理服务手册（保单版）



**无惧癌症
无恙未来**
专业一站式癌症预防管理

感谢您选择友邦人寿 友爱防癌健康管理服务（保单版）

友爱防癌健康管理服务（保单版）（以下简称“友爱防癌（保单版）服务”）是我公司友爱防癌健康管理服务体系的一部分，自您购买包含友爱防癌（保单版）的相关保险产品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，按照服务约定为服务受益人（即服务权益人）提供专业一站式的癌症预防管理服务。

目录

● 服务声明	03
● 服务概览&期限	05
● 服务内容	06
● 服务标准&申请流程	07
● 注意事项	09
● 常见问答	10

服务声明

1 友爱防癌（保单版）服务项目包括：

- 1) 防癌科普
- 2) 防癌测评
- 3) 报告解读
- 4) 门诊预约
- 5) 防癌档案

具体详见本服务手册服务内容。

2 友爱防癌（保单版）服务仅限在权益保单投保人或其转发的服务受益人名下（以下统称“服务受益人”）在服务期限内使用整套服务权益。

3 友邦人寿直接提供的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。

4 友邦人寿向服务受益人提供友爱防癌（保单版）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。服务受益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服务受益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。

5 在友爱防癌（保单版）服务过程中，因受诸多条件限制，防癌测评所提供的癌症风险级别判断和健康指引等内容仅供参考，并不作为诊断和治疗的直接依据，疾病诊断请以医疗机构和专业医生诊断为准；若服务受益人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或服务受益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。

6 服务受益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，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；若服务受益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，服务受益人完全知晓应向医疗机构寻求解答和解决。

7 服务受益人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的诊疗费、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。

8 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。

9 友爱防癌（保单版）服务中报告解读、门诊预约服务工作时间：9:00-21:00（法定节假日、双休日除外）。

10 如您对友爱防癌（保单版）服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿咨询或投诉热线：400-820-3588。

11 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时友邦人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务。

服务概览&期限

友爱防癌健康管理服务（保单版），旨在通过专业一站式的癌症预防管理服务，协助客户重塑防癌认知，积极改善防癌行为。

服务概览：

防癌科普

由本公司提供防癌科普健康资讯；

防癌测评

本公司联合知名三甲公立医院专家团队共同开发的“癌症风险智能测评”在线问卷测评工具，测评人可获得癌症的风险级别、健康指引和癌症科普等内容的完整报告；

报告解读

由本公司合作的第三方服务供应商提供报告解读服务；

门诊预约

由本公司合作的第三方服务供应商提供门诊预约服务；

防癌档案

通过完成“癌症风险智能测评”，测评人可获得个性化的测评报告和年度报告对比服务，持续追踪测评人癌症风险状态。

服务期限：

在您所购买的包含友爱防癌（保单版）服务的保险合同缴费期间内，且在保险合同有效期内，服务受益人自服务激活日*起获得申请服务的资格。

* 投保人最早可于保单生效日次日激活权益使用服务。

服务内容

您可以根据以下服务说明查询您所享受的服务项目及服务内容，并在服务期限内根据本服务手册相关指引申请对应的服务。

服务项目	服务内容	启动标准	服务次数	转发使用规则
防癌科普	服务受益人可在友邦友享APP-友爱防癌专区-防癌科普资讯专栏，查阅癌症预防相关的科普知识资讯，资讯内容覆盖癌症专科方向、个人健康行为习惯、饮食营养及运动等方向。	权益保单生效后，部分科普资讯根据防癌测评结果推送。	不限次	<ul style="list-style-type: none"> 权益保单投保人仅享有一次服务权益转发资格，且仅支持服务包整体转发给一位服务受益人。
防癌测评	防癌测评即“癌症风险智能测评”，昵称测评人*可通过在线评估问卷获得癌症的风险级别、健康指引和癌症科普等内容的完整报告。	权益保单已生效，且权益已激活，仅适用于18-80岁的测评人	1次/保单年度，不可累计	<ul style="list-style-type: none"> 投保人可在激活服务后自己作为服务受益人使用，或在激活服务前转发给其他服务受益人使用。
报告解读	由友邦人寿合作的第三方服务供应商，向服务受益人提供中国大陆境内范围内，由三甲医院专家提供的体检报告电话解读服务。	权益保单已生效，且权益已激活，服务受益人须发送体检报告给第三方服务供应商才可使用服务	1次/保单年度，不可累计	<ul style="list-style-type: none"> 投保人自己作为服务受益人后，不可再转发给其他服务受益人。
门诊预约	由友邦人寿合作的第三方服务供应商，向服务受益人提供中国大陆境内范围内的三甲医院普通部门诊预约服务。 请扫码查询 具体机构列表 >>>>>> 	权益保单已生效，且权益已激活	1次/保单年度，不可累计	<ul style="list-style-type: none"> 投保人转发其他服务受益人且已被成功领取激活后，不可变更服务受益人。
防癌档案	友邦人寿根据“癌症风险智能测评”结果，为昵称测评人*出具“防癌测评报告”存储在防癌档案里供服务受益人查询，可动态跟踪昵称测评人*的癌症评估风险，并为同一昵称的测评人提供癌症风险对比服务。	权益保单生效后，昵称测评人完成“癌症风险智能测评”即可建立防癌档案。	不适用	

* 昵称测评人指的是服务受益人可通过昵称的身份为自己或他人完成防癌测评。

服务标准 & 服务流程

服务项目	服务标准	服务流程
防癌科普	<ol style="list-style-type: none"> 每周提供防癌科普资讯文章； 文章内容覆盖癌症专科方向、个人生活习惯、营养及运动方向等。 	<ol style="list-style-type: none"> ① 登陆友邦友享APP，进入友爱防癌专区 ② 进入防癌科普专栏查阅癌症预防相关的科普知识资讯文章
防癌测评	<ol style="list-style-type: none"> 昵称测评人可通过在线评估问卷获得癌症的风险级别、健康指引和癌症科普等内容的完整报告。个人测评报告适用的癌症数量，根据性别和个体情况略有差异。 29种癌症包括：结直肠癌、肺癌、口腔癌、脑中枢神经系统肿瘤、眼癌、皮肤癌、黑色素瘤、甲状腺癌、食管癌、胃癌、肝癌、胆囊癌、胰腺癌、骨癌、软组织肉瘤、膀胱癌、白血病、淋巴瘤、肾癌、鼻咽癌、喉癌、乳腺癌、宫颈癌、卵巢癌、子宫内膜癌、阴道癌、前列腺癌、阴茎癌、睾丸癌。 适用年龄：18-80岁 	<ol style="list-style-type: none"> ① 登陆友邦友享APP，进入友爱防癌专区 ② 点击“防癌测评”开始评估 ③ 测评完毕，可获得癌症风险智能测评报告
报告解读	<ol style="list-style-type: none"> 根据客户病情描述，推荐对症的三甲医院全科或专科医生 收集客户资料并在3个工作日内安排预约全科或专科医生 全科或专科医生进行电话报告解读，时长在10-20分钟/次 电话报告解读前3小时提醒客户电话沟通时间 报告解读后1个工作日内进行电话回访 <p>注意事项：</p> <ul style="list-style-type: none"> 第三方服务供应商和客户约好时间后，若客户未按约定时间接听医生电话，则视为服务取消，服务受益人仅可享受一年一次不扣除权益次数的取消。 	<ol style="list-style-type: none"> ① 登陆友邦友享APP，进入友爱防癌专区 ② 点击“报告解读”，根据提示拨打第三方服务供应商电话400-838-6580预约报告解读时间（工作时间：9:00-21:00 < 法定节假日、双休日除外 >） ③ 按第三方服务供应商指引发送体检报告至yunying-wa@hengyu-health.com ④ 第三方服务供应商通过短信/电话方式反馈预约结果 ⑤ 三甲医院全科或专科医生提供电话报告解读服务 ⑥ 第三方服务供应商安排电话回访
门诊预约	<ol style="list-style-type: none"> 根据客户病情描述，推荐对症的三甲医院副主任/主任专家 收集客户预约需要的信息并在7个工作日内安排预约 就诊后1个工作日内完成电话回访和诊后关怀 <p>注意事项：</p> <ul style="list-style-type: none"> 不提供指定专家预约的服务； 若遇到不可抗力因素，如疫情管控，专家停诊，专家特定病区治疗安排等客观情况，第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的门诊就医预约，但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约； 若服务受益人已收到预约成功的电话或短信，服务受益人如需取消，须提前24小时致电第三方服务供应商取消服务（一年仅可享受一次不扣除权益的取消），就诊当天不可取消。如因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为该服务权益已使用； 本服务仅提供门诊预约服务，您在就医过程中产生的相关医疗费用，包括但不限于挂号费、检查费、药品费等费用需您自行承担； 14周岁以下儿童服务受益人、服务受益人行动不便（如需要轮椅）或意识受损（如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病），就医当天应有家属陪同。 <p>除外项目：</p> <ul style="list-style-type: none"> 急诊&急症；如：意外导致的需紧急就医的医疗状况，生命体征不稳定，ICU治疗转院； 妇科生育类相关诊疗如：孕检，流产手术，不孕不育治疗、节育（包括避孕及绝育）； 国家统一管理的传染类疾病或流行性疾病，如：HIV，新冠； 精神和行为障碍类入院治疗：如戒酒，戒毒，非医嘱下用药（药物滥用）； 美容和外科整形类手术或入院治疗：如隆胸，缩胸，下颌骨整形手术。 	<ol style="list-style-type: none"> ① 登陆友邦友享 APP，进入友爱防癌专区 ② 点击“门诊预约”，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话 400-838-6580 申请服务（工作时间：9:00-21:00 < 法定节假日、双休日除外 >） ③ 第三方服务供应商服务专员与您确认具体就医需求，包括门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室等信息，按照客户具体就医需求安排门诊预约 ④ 第三方服务供应商通过电话 / 短信方式反馈预约结果 ⑤ 客户前往门诊就医 ⑥ 第三方服务供应商安排电话回访、诊后关怀
防癌档案	<ol style="list-style-type: none"> 按测评人昵称建立防癌健康档案； 为服务受益人友邦友享APP账号下的相同昵称的测评人*提供年度癌症风险对比服务 	<ol style="list-style-type: none"> ① 登陆友邦友享APP，进入友爱防癌专区 ② 点击“防癌档案” ③ 查阅历史“癌症风险智能测评”报告

*同一昵称是指服务受益人在其友邦友享账号下每次防癌测评的昵称相同。

注意事项

- 1 您申请启动健康管理服务后，如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，最终导致解除保险合同的，本公司将立即停止为服务受益人提供健康管理服务，对已提供并发生费用的服务将保留追偿的权利。
- 2 在保单缴费期间内且保单有效情况下，除上述注意事项第1点情况外，若保险合同豁免缴付保险费或处于宽限期，但服务受益人的相应服务权益未使用完毕，则服务受益人仍可拥有申请该服务的权益至保险费缴费期结束。
- 3 自您购买包含友爱防癌（保单版）服务的相关保险产品的保险合同生效之日起，在保单缴费期内，发生下列情况之一，服务受益人将不再享有友爱防癌健康管理服务：
 - 保险合同失效或者终止；
 - 保险合同变更为减额付清；
 - 友邦人寿另有相关规定。

常见问题

Q

防癌测评是否会影响客户后续加保？

A



不会，防癌测评中所收集的信息均为昵称作答，仅用于患癌风险评估，并对昵称作答结果给予预防指导建议使用，不会作为对友邦人寿的告知，不会作为保单承保或理赔决定的依据。在向友邦人寿申请理赔或投保时，客户仍有义务提供相关证明或资料，并对友邦人寿的询问予以如实告知。

Q

防癌测评是否支持为非服务受益人测评，应该如何操作？

A



支持。在包含友爱防癌（保单版）服务的保险合同缴费期间内，服务受益人可以在自己的友邦友享账号下，通过输入不同昵称的方式，为自己或他人测评，每个保单年度内仅可为1位测评人测评1次。

Q

既往症客户，是否仍可使用服务权益？

A



可以，满足服务权益启动标准即可申请使用服务。

Q

电话报告解读是否可以解读检查报告？

A



可以，针对客户体检目的所做的体检套餐或单项体检检查均可提供电话报告解读服务。

Q

若投保人已激活服务，是否仍可转发服务权益？

A



不可以。若投保人已激活服务，则服务受益人已锁定为投保人且不可变更，不支持转发。

