



健康长久好生活

友邦保险

# AIA VIP CLUB SERVICE MANUAL

## 友邦贵宾会服务手册



### 友邦贵宾会各地联系地址

<b>[上海事业部]</b> 上海市黄浦区徐家汇路610号日月光中心11楼	<b>[广东分公司]</b> 广东省广州市天河区珠江江西路15号珠江城大厦第11层	<b>[佛山中心支公司]</b> 南海区地址：广东省佛山市南海区桂城街道灯湖东路1号友邦金融中心一座6层	<b>[佛山中心支公司]</b> 顺德区地址：广东省佛山市顺德区大良街道办事处府又社区居民委员会东乐路266号万邦商业广场1座19楼
<b>[东莞支公司]</b> 广东省东莞市莞城街道旗峰路200号万科中心1号商业、办公楼（中天大厦）第26层04、05、06单元	<b>[江门支公司]</b> 广东省江门市蓬江区白石大道166号汇悦城写字楼20层2001室	<b>[中山中心支公司]</b> 中山市东区中山五路2号紫马奔腾广场五座7层	<b>[珠海中心支公司]</b> 广东省珠海市香洲区九州大道东1199号泰福国际金融大厦12层1201、1202、1206单元
<b>[汕头中心支公司]</b> 广东省汕头市龙湖区金环南路1号潮汕星河大厦第21层	<b>[惠州中心支公司]</b> 广东省惠州市惠城区惠州大道11号佳兆业中心二期（C座酒店、写字楼）27层01、02、03、08号	<b>[肇庆中心支公司]</b> 广东省肇庆市端州区信安五路2号益华国际广场写字楼20楼	<b>[湛江中心支公司]</b> 广东省湛江市赤坎区海滨大道北128号民大广场B幢（民大中心）9楼901、902、903、905、906
<b>[茂名中心支公司]</b> 广东省茂名市茂南区西粤南路188号大院1号2211-2214房	<b>[清远中心支公司]</b> 广东省清远市广清大道77号14层自编号1406-1412号单元	<b>[韶关中心支公司]</b> 广东省韶关市武江区新华北路57号富康广场A幢16层办公室1、2、3、4单元	<b>[深圳分公司]</b> 深圳市深南东路5002号信兴广场地王商业中心商业大楼52楼
<b>[北京分公司]</b> 北京市朝阳区建外大街丁12号楼英皇集团中心17层	<b>[苏州中心支公司]</b> 苏州市工业园区苏州大道西118号苏悦商贸广场北楼15层	<b>[南京市新街口营销服务部]</b> 南京市秦淮区汉中路1号国际金融中心2701室、2801室	<b>[无锡中心支公司]</b> 无锡市梁溪区人民中路139-102号无锡恒隆广场办公楼1座4907-4911单元
<b>[南通中心支公司]</b> 南通市工农路57号圆融广场南楼32楼3203-3207室	<b>[徐州中心支公司]</b> 江苏省徐州市鼓楼区淮海东路29号苏宁广场裙楼A楼19层	<b>[常州中心支公司]</b> 常州市钟楼区通江南路88号新城国际宁广场裙楼A楼19层	<b>[泰州中心支公司]</b> 泰州市医药高新区（高港区）永定东路288-33号6层部分
<b>[扬州中心支公司]</b> 江苏省扬州市邗江区文昌西路10号紫金广场1401室	<b>[镇江中心支公司]</b> 镇江市京口区中山东路301号苏宁广场A座1701室（西南）部分、1702室、1704室（东南）部分	<b>[盐城中心支公司]</b> 盐城市区世纪大道5号盐城金融城3幢1-2003室、2004室、2005室、2006室、2009室	<b>[连云港中心支公司]</b> 江苏省连云港市海州区凌州东路8号秀逸苏杭城市综合体商务办公楼401、402、403、428号
<b>[天津分公司]</b> 天津市和平区赤峰道136号天津国际金融中心7层	<b>[石家庄中心支公司]</b> 河北省石家庄市长安区中山东路39号勒泰中心（B座）写字楼28层2801、2805-2808单元	<b>[四川分公司]</b> 四川省成都市锦江区红星路三段1号国际金融中心1号办公楼37楼3702	<b>[湖北分公司]</b> 湖北省武汉市武昌区中北路9号长城汇T1号写字楼第33层整层

### 友邦贵宾会联系方式

#### 友邦贵宾服务专线

您可以随时拨打友邦贵宾服务专线，获得我们服务专员的优先接听处理。

**服务热线：**友邦贵宾服务热线

800 820 3588（固话免费）

400 820 3588（手机按市话费收取）

**服务时间：**24小时自助语音服务人工服务(国定节假日除外)

周一至周五：9:00-19:00

周六至周日：9:00-17:30

# 目录

# CONTENTS

贵宾会标准及总览	01
贵宾会服务细则	06
会员常规服务	06
健康管理篇	07
专家咨询篇	10
生活便利篇	13
贵宾会会员服务条款	17

## VIP CLUB STANDARD 贵宾会标准

### VIP贵宾资格

投保人持有友邦人寿签发之有效保单之保险费按年缴方式折算总额达到金额（人民币）。



#### 金卡会员

5万 ≤ 年缴保费 < 10万



#### 白金卡会员

10万 ≤ 年缴保费 < 30万



#### 钻石卡会员

30万 ≤ 年缴保费 < 300万



#### 黑钻卡会员

年缴保费 ≥ 300万

#### 说明

- 上述会员资格标准中的保费的定义和计算标准参考《友邦贵宾服务条款》中的相应内容。
- 本手册适用于友邦人寿保险有限公司的贵宾客户。
- 涉及渠道：所有渠道（花旗、团险和旅行险除外）。
- VIP服务生效日期为冷静期过后的次月。



# GOLD MEMBERSHIP 金卡会员



### 贵宾常规服务

- 贵宾服务专线
- 理赔及保单优先服务
- 重大疾病保险理赔前置服务

### 律师服务

- 电话咨询（无限次）
- 律师推荐

### 国际SOS援助服务

### 贵宾活动礼遇

# PLATINUM MEMBERSHIP 白金卡会员

### 贵宾常规服务

- 贵宾服务专线
- 理赔及保单优先服务
- 重大疾病保险理赔前置服务

### 健康管理

体检：高端体检

### 律师服务

- 电话咨询（无限次）
- 律师推荐

### 国际SOS援助服务

### 贵宾活动礼遇



# DIAMOND MEMBERSHIP 钻石卡会员



### 贵宾常规服务

- 贵宾服务专线
- 理赔及保单优先服务
- 重大疾病保险理赔前置服务

### 健康管理

- 体检：高端体检
- Personal Health Advisor (PHA)私人健康顾问
- \* 仅针对折算保费总额≥150万

### 律师服务

- 电话咨询（无限次）
- 律师推荐
- 律师面对面（每年1次）

### 国际SOS援助服务

### 贵宾活动礼遇



# BLACK DIAMOND MEMBERSHIP 黑钻卡会员

### 贵宾常规服务

- 贵宾服务专线
- 理赔及保单优先服务
- 重大疾病保险理赔前置服务

### 健康管理

- 体检：高端体检
- Personal Health Advisor (PHA)私人健康顾问

### 律师服务

- 电话咨询（无限次）
- 律师推荐
- 律师上门服务（每年1次）

### 税务服务

- 电话咨询（每年4次）
- 税务面对面（每年1次）

### 国际SOS援助服务

### 贵宾活动礼遇

## REGULAR SERVICES

# 会员常规服务

### 01 友邦贵宾服务专线

您可以随时拨打友邦贵宾服务专线，获得我们服务专员的优先接听处理。

#### 服务热线

友邦贵宾服务热线：

800 820 3588 (免费、支持固话)  
400 820 3588 (支持固话和手机)

#### 服务时间

24小时自助语音服务人工服务(国定节假日除外)

周一至周五: 9:00-19:00  
周六至周日: 9:00-17:30

### 02 理赔及保单优先服务

友邦特别为您开设优先处理通道，任何与理赔及保单相关的服务需求（如：保单信息的变更等）将得到第一时间响应。重大疾病的理赔需求将得到友邦的前置处理，让您在最短的时间内获得及时的保障。

### 03 重大疾病保险理赔前置服务

若VIP会员罹患合同约定的重大疾病后，在治疗未终结、仍需继续治疗支付医疗费用的情况下，我们在接到报案后，将主动派工作人员到医院进行探视慰问，并指导、协助客户收集理赔所需资料。

满足以下申请条件，即可申请：

- VIP会员本人。
- 提供的医疗资料真实具体，足以判断保险事故。
- 保险合同生效两年以上(因意外所致保险事故无此限制)。
- 所住医院需在本公司设有分支机构的地区内。

需要准备的材料：

- 重大疾病理赔申请表（我司派员进行探视慰问时可指导客户填写）。
- 身份证件复印件（投保单上所使用证件）。
- 相关检查报告/病理报告。
- 有助于审核的其他资料。

## HEALTH MANAGEMENT

# 健康管理

### 01 体检服务

完善的健康管理，为您的事业和家庭撑起保护伞。

#### 高端体检

 白金卡会员	 钻石卡会员	 黑钻卡会员
<p><b>每年1次</b></p> <p>仅限VIP本人使用</p>	<p><b>每年1次</b></p> <p>仅限VIP本人使用</p>	<p><b>每年2次</b></p> <p>VIP本人及其有效保单的被保险人使用</p>
<p><b>服务说明</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 您预约此服务时，将核对个人信息。</li> <li>- 在贵宾会资格有效期内可享受免费体检服务，公司将保留在核保及理赔中适当参考上述客户体检报告资料的权利。</li> <li>- 具体服务流程请咨询您的保险代理人或致电客服热线。</li> </ul>		

### 02 Personal Health Advisor (PHA)私人健康顾问

Personal Health Advisor (PHA)即私人健康顾问。每一位PHA服务计划权益人将配备一名资深专业PHA，快速解答权益人健康方面的疑问，提供一站式的优质贴心服务。



## 03 服务权益

序号	PHA服务计划权益内容	次数	细则	
1	问候电话	1次	在接到权益人资料和授权表后1个工作日内，PHA将致电并告知权益人，PHA服务开始启动	
2	权益人服务手册	1次	<ul style="list-style-type: none"> <li>权益人将获得PHA服务手册一份</li> <li>服务内容若有更新，则提供更新后的电子版服务手册</li> </ul>	
3	即时健康资讯	不限次/年	权益人若有任何健康方面的疑问，可在工作日9am-6pm寻找PHA获得就医相关资讯和指引	
4	检查报告解读	不限次/年	权益人若对检查报告希望得到更深的理解，PHA可协助权益人进行：1)医学名词解释，2)普及疾病知识	
5	提供就医参考建议	不限次/年	权益人若有任何就医上的疑问，可在工作日9am-6pm寻找PHA获得：1)就医相关指引，2)可选医院以及专家介绍	
6	专家门诊安排(友邦人寿健康管理平台大陆医疗网络内)	不限次/年	<p>权益人需要帮助时，PHA会主动协调安排专家门诊预约，医疗机构与医生可选范围参考：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公立三甲医疗机构特需部、国际部</li> <li>优质私立医疗机构</li> <li>副主任医师及以上</li> </ul>	
7	专家门诊安排(友邦人寿健康管理平台大陆医疗网络外)	3次/年	<p>权益人需要帮助时，PHA会主动协调安排专家门诊预约，医疗机构与医生可选范围：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具有相应特色专科的大陆公立三甲医疗机构</li> <li>香港优质医疗机构</li> </ul>	
8	手术/住院安排(友邦人寿健康管理平台大陆医疗网络内)	不限次/年	<p>权益人需要帮助时，PHA会主动协调，通过匹配专家门诊，以协助后续手术/住院安排，医疗机构与医生可选范围参考：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公立三甲医疗机构特需部、国际部</li> <li>优质私立医疗机构</li> <li>副主任医师及以上</li> </ul>	
9	手术/住院安排(友邦人寿健康管理平台大陆医疗网络外)	1次/年	<p>权益人需要帮助时，PHA会主动协调，通过匹配专家门诊，以协助后续手术/住院安排，医疗机构与医生可选范围参考：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>具有相应特色专科的大陆公立三甲医疗机构</li> <li>香港优质医疗机构</li> </ul>	
10	复杂病情陪诊(北上广深)	1次/病情(视病情情况确定陪诊节点)	若权益人因两种及两种以上疾病问题同时就诊，将被视为复杂病情，PHA会主动安排权益人在北上广深优质医疗机构就医，并提供陪诊关怀服务	
11	海外二诊意见(协助)	1次/年	<ul style="list-style-type: none"> <li>权益人联系PHA发起海外二诊意见服务</li> <li>海外二诊意见服务由第三方机构实施</li> <li>本服务有30天等待期</li> <li>若权益人有疑问，PHA协助解释第三方传回资料医学名词</li> </ul>	
12	后续关怀	治疗时无需康复环节	1次/病情	在权益人治疗结束后，PHA将对权益人进行回访，提供人性化关怀服务，包括健康教育和健康资讯
		治疗后涉及康复环节(在治疗结束后三个月内)	视康复阶段和康复疗程而定，不小于3次/病情	<p>在权益人治疗结束后，PHA将对权益人进行回访，提供人性化关怀服务，包括：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>健康教育和健康资讯</li> <li>安排专家复诊，协助解决复健就医需求(若有)</li> </ul>

PHA服务计划是一份标准服务权益，这份标准权益由一整套服务组成。各项权益服务细则，详见《私人健康顾问服务手册》。

## 04 服务对象

权益对象	权益份数	服务资格期限
友邦贵宾会黑钻会员及折算保费总额≥150万的友邦贵宾会钻石会员。 *折算保费规则同VIP定级的保费累计标准一致。	1份	当友邦贵宾会客户符合上述权益对象定义时，享有此项权益资格。

## 05 服务流程

- 权益人填写相关授权表并签署声明。
- PHA在收到权益人信息后1个工作日内首次联系权益人，在取得权益人同意后建立微信沟通。
- 权益人可以电话或者微信联系您的PHA（工作日9:00-18:00），或拨打400-838-3288（工作日18:00至次日9:00，双休日全天）咨询此服务。
- 电话和微信PHA的咨询类服务即刻回复（PHA服务计划权益内容和细则第3-5项，咨询时间为上述PHA工作日服务时间）；400客服热线咨询线上当即不能解决的，有专人回拨致电跟进解决。
- 就医协助服务在PHA采集必要信息后第一时间展开服务安排（PHA服务计划权益内容和细则第6-10项）。

## 服务说明

- 在服务资格期内，若PHA权益人中途撤销授权，则PHA服务随之终止。
- 本服务仅限友邦贵宾会客户本人使用，不可转让。
- 本服务不作为保险合同的批注和附加内容。
- 本服务不应视为电话诊疗或120服务，PHA不提供诊断和治疗方案。
- 在服务期限内，每份标准权益内容每个年度单独计算且不累计计算。当年度未使用的权益内容，不计入下一年度。
- 本权益不包括权益人在医疗机构的就医费用，该费用需权益人与医疗机构结算。
- PHA服务计划权益内容和细则中第7、9、11项因超过列表规定服务次数而因此产生的第三方服务费用需要权益人与第三方结算。
- PHA服务计划权益内容和细则第12项，权益人在康复环节需要门诊和住院诊疗的，其服务权益适用上述6、7、8、9项。
- PHA服务计划权益内容和细则第7、9、10项服务由PHA协调第三方服务供应商提供服务。
- PHA服务计划权益内容和细则第11项服务由第三方服务供应商提供。

## 免责声明：

我公司提供的私人健康顾问（PHA）服务计划权益内容和细则以最新公布为准，我公司有权终止、更换PHA服务计划权益内容和细则、以及PHA服务计划启动条件。

# LAWYER SERVICES

## 律师服务

### 01 电话咨询

当您在日常生活或工作中遇到法律难题时，您可以联系友邦为您安排的知名律师事务所为您提供咨询服务，助您解决企业和个人的法律难题。

#### 服务内容

- 包括但不限于如下：婚姻家庭、劳动用工、交通事故、侵权赔偿、消费者权益等涉及中华人民共和国（不含港澳台）法律领域的问题。（咨询内容不含对当地地方、行业、部门和党派等组织的具体政策、规程和指引等任何非法律层面的解答）
- 同时还专门为企业主用户提供公司治理及法律风险提示、人力资源管理、合同法律事务、债权债务及风险管理、投资融资管理、担保咨询、工商登记及注销、知识产权争议等与企业相关的法律问题。（所有咨询范围仅限于法律方面的咨询，不含具体政策方面的咨询）

#### 服务流程

- 您可以拨打服务热线400-021-6308咨询此项服务。（工作日：8:00-18:00）
- 享受此项服务时，拨通热线电话后，接线人员将请您提供姓名、证件号码后四位和所在城市，便于身份验证。

#### 服务说明

- 该项服务由第三方提供，服务权益不可转让，仅限贵宾会客户有效VIP客户本人使用。
- 在贵宾资格有效期内，每位贵宾客户每年可享受无限次的免费法律电话咨询。

### 02 律师推荐

#### 服务内容

- 若您因诉讼仲裁或其他非诉讼法律事务需要聘请律师的，在贵宾资格有效期内可选择律师推荐服务，根据用户的案件类型及具体聘请律师的要求，向您推荐符合要求的律师，并会全程跟踪服务流程，以保障服务质量。

#### 服务流程

- 您可以拨打400-021-6308咨询此服务（工作日：8:00-18:00）。
- 享受此项服务时，拨通热线电话后，接线人员将请您提供姓名、证件号码后四位和所在城市，便于身份验证。

#### 服务说明

- 该项服务由第三方提供，服务权益不可转让，仅限贵宾会客户有效VIP客户本人使用。
- 若您需要律师推荐服务，可以为您提供免费的律师推荐服务，包括代为选择及安排合适的律师与您联系对接；若您希望安排指定的推荐律师，可以为您代为联系；推荐律师所提供的法律服务，需要您自行承担费用。
- 律师推荐服务属于“热线安排型”服务，您需要承担服务过程中发生的律师推荐服务以外的第三方的费用。

### 03 律师面对面

律师面对面服务主要适用于一些私密性强，法律问题较为复杂，通过电话咨询等方式无法有效解决服务需求，您可根据需要使用律所面对面咨询服务。律师可在律所办公室与您见面，根据具体问题进行现场口头回答、法律指导、按照实际情况给出口头法律意见服务。

#### 服务内容

您可以拨打400-021-6308咨询此服务（工作日：8:00-18:00），约定律师于指定的时间在律所办公室与您会面。在预约时，请说明需要律师协助办理的事项。将根据您的要求，根据法律服务事项所涉及的法律领域、难易程度等方面为您选择最匹配的律师进行面对面服务。

预约此项服务时，拨通热线电话后，接线人员将请您提供姓名、证件号码后四位和所在城市，便于身份验证。

#### 服务说明

- 该项服务由第三方提供，服务权益不可转让，仅限贵宾会客户有效VIP客户本人使用。
- 在贵宾资格有效期内，每位钻石卡会员客户可享受累计每年1次律师面对面咨询服务（贵宾会客户有效VIP保单之投保人或被保险人使用，且合计累计每年1次）。每次咨询服务时间以2小时为一个单位，一次不足2小时的，按一次计算。
- 若超过次数或每次服务时间的，您需要自行承担第三方的服务费用。
- 您需要自行承担至律所办公室的路程费用。
- 您需要至少提前2个工作日预约此项服务。
- 本服务不含出具书面法律文书，若您要求出具书面法律文件，需要自行承担费用。

### 04 律师上门服务

您可拨打400-021-6308咨询此项服务并进行服务预约，约定律师在指定的时间到指定的地点提供上门服务。在预约时，请说明需要律师协助办理的事项。将根据您的要求，根据法律服务事项所涉及的地域、法律领域、难易程度等方面为您选择最匹配的律师进行上门服务。

#### 服务内容

- 按照您的具体需求，为您预约律师，由律师上门为您提供法律咨询。

#### 服务流程

- 您可以拨打400-021-6308咨询此服务。（工作日：8:00-18:00）
- 预约此项服务时，拨通热线电话后，接线人员将请您提供姓名、证件号码后四位和所在城市，便于身份验证。

#### 服务说明

- 该项服务由第三方提供，服务权益不可转让，仅限贵宾会客户有效VIP客户本人使用。
- 在贵宾资格有效期内，每位黑钻卡会员客户可享受累计每年1次律师上门服务（贵宾会客户有效VIP保单之投保人或被保险人使用，且合计累计每年1次）。每次上门服务时间以2小时为一个单位（不包含律师往返的路途时间），一次不足2小时的，按一次计算。
- 若超过次数或每次服务时间的，您需要自行承担第三方的服务费用。
- 您需要自行承担第三方服务平台提供的律师及其他工作人员可能出现的差旅费用。
- 您需要至少提前2个工作日预约此项服务。
- 本服务不含出具书面法律文书，若您要求出具书面法律文件，需要自行承担费用。

## TAX SERVICES

# 税务服务

### 专业的税务咨询服务，提供全方位海内外税务咨询

当您需要跨境税务、个人税务、公司税务方面的咨询意见时，您可以联系友邦合作的知名会计事务所的税务顾问为您提供一般性税务咨询服务，助您解决企业和个人的税务难题。

#### 01 电话咨询

##### 服务内容

- 为您提供日常税务问题包括境内外相关税种的解答和最新中国税务法律法规的介绍。

##### 服务流程

- 请您拨打友邦贵宾服务热线400-820-3588或通过您的保险代理人预约此服务（将会向您核对个人信息）。
- 您需要至少提前7个工作日预约此项服务。您在正式咨询之前，根据第三方税务服务平台的要求需要签署一些文件，以确认是否可以提供相关咨询。（注\*）

##### 服务说明

- 该服务权益不可转让，仅限VIP有效保单之投保人或被保险人使用。
- 在贵宾资格有效期内，每位黑钻卡会员客户可享受累计每年4次税务电话咨询（贵宾会客户有效VIP保单之投保人或被保险人使用，且合计累计每年4次）。每次咨询服务时间以1小时为一个单位，不足1小时的，按一次计算；超过1小时的，按照2次计算。该时间包括第三方税务服务平台跟您预约服务时发生的时间。
- 若您在1年内超过4次的使用时间，则需要自行承担之后的服务费用。
- 本服务不含出具书面文书，若您要求出具书面文件，需要自行承担费用。

\*注：由于第三方税务服务平台关于客户背景有独立性审查等相关要求，有可能存在因审查不通过而不被允许提供税务服务的情况；如该情况发生，第三方服务平台会通过友邦人寿工作人员通知到您。

#### 02 税务面对面咨询

##### 服务流程

- 请您拨打友邦贵宾服务热线400-820-3588或通过您的保险代理人预约此服务。（将会向您核对个人信息）
- 您需要至少提前7个工作日预约此项服务。您在正式咨询之前，根据第三方税务服务平台的要求需要签署一些文件，以确认是否可以提供相关咨询。（注\*）

##### 服务说明

- 该服务权益不可转让，仅限VIP有效保单之投保人或被保险人使用。
- 在贵宾资格有效期内，每位黑钻卡会员客户可享受累计每年1次友邦合作的知名会计事务所提供的税务面对面服务（贵宾会客户有效VIP保单之投保人或被保险人使用，且合计累计每年1次）。
- 每次面对面服务时间以1小时为一个单位，不足1小时的，按一次计算；超过1小时的，按照2次计算。该时间包括第三方税务服务平台跟您预约服务时发生的时间。
- 若超过服务时间，则需要自行承担第三方的服务费用。
- 本服务不含出具书面文书，若您要求出具书面文件，需要自行承担费用。

\*注：由于第三方税务服务平台关于客户背景有独立性审查等相关要求，有可能存在因审查不通过而不被允许提供税务服务的情况；如该情况发生，第三方服务平台会通过友邦人寿专员通知到您。

## GLOBAL EMERGENCY ASSISTANCE

# 国内外紧急援助

### 您旅行途中的贴身小管家

国际SOS是世界领先的全球旅行医疗救援服务公司。友邦与国际SOS联手，为您提供24小时援助热线，应对海内外各类意外的发生。

#### 友邦贵宾客户专享的国际SOS援助热线

国内 定/移动电话拨打：400-650-5907

海外 固定/移动电话拨打：+86-400-650-5907  
+86-10-6410-5907

### 作为我们的尊贵客人，您可享受到如下各类援助服务：

#### 01 国际旅行及医疗救援(风险承包型)

若友邦贵宾在境外（含港澳台地区）旅行或出差时，需要相关旅行或救援服务，请立即致电友邦贵宾客户专享的国际SOS援助热线，将有专业人员24小时为您解决紧急问题。此外，若发生事故，我们还将承担如下限额的救援服务：

##### 服务内容

- 紧急医疗转送，医疗转运回国，遗体/骨灰运送回国服务。
- 未成年同行子女回国。
- 直系亲属探病及住宿。
- 除上述紧急医疗转送，医疗转运回国，遗体/骨灰运送回国服务以外，在任一事故下任一用户的救援服务限额。

##### 服务限额

- 每次最高上限为美金1,000,000元
- 一张经济舱单程机票。
- 一张经济舱往返机票，每次事件住宿费每日不超过美金250元且每次事件该项目最高上限为美金1,000元。
- 最高上限为美金10,000元。

#### A 国际旅行援助服务

海外旅途中，如果遭遇丢失护照、行李延误、需要紧急翻译等各类麻烦事，请您不必太过惊慌，拨打上述援助热线，我们的专业团队将可以为您提供如下救援服务：

- |             |                     |
|-------------|---------------------|
| 1 旅行信息咨询服务  | 5 重新安排旅行计划          |
| 2 大使馆、领事馆信息 | 6 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务 |
| 3 行李延误、遗失援助 | 7 紧急法律援助            |
| 4 护照遗失援助    | 8 紧急口讯传递和文件递送       |

##### 服务说明

以上服务基于协助安排或者转介的基础，国际SOS不支付任何第三方费用，所有第三方费用由用户承担。



## B 国际医疗救援服务

当用户在中国境外遭受意外事故或突发疾病时，国际SOS将为用户提供如下各项服务：

- |   |                           |
|---|---------------------------|
| 1 电话医疗咨询                                  | 7 安排并支付紧急医疗转送             |
| 2 医疗机构介绍和建议                               | 8 安排并支付医疗转运回国             |
| 3 协助、安排就医住院                               | 9 安排并支付遗体/骨灰转运回国          |
| 4 住院期间医疗费用的担保和/或垫付，<br>及住院期间医疗情况的跟踪、观察和监控 | 10 安排并支付直系亲属探病及住宿         |
| 5 紧急医疗翻译服务                                | 11 安排并支付未满十六周岁(含)之未成年子女回国 |
| 6 递送必须药物和医疗用品                             | 12 紧急口讯传递                 |

### 服务说明

- 用户资格：对于用户（不超过70周岁）在中国境外（含港澳台）旅行或出差时，且每次行程连续不超过90天，应有资格享用所规定的服务。
- 上述第1项服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。
- 上述第2项、第3项和第5项服务基于协助安排或转介绍的基础，国际SOS将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。
- 上述第4项和第6项服务，国际SOS将按照个案收取服务费用。国际SOS不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。
- 上述第4项服务，国际SOS向用户提供住院费用的财务担保需基于如下前提：国际SOS需事先于用户说明费用情况，并从用户的信用卡或者从用户家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。
- 上述第7项至第11项服务应以规定的救援服务限额为限并同时满足除外责任条款。
- 上述第10项服务，若贵宾客户在旅行途中住院预计或已经超过7天，客户的直系家属可以致电国际SOS要求此项服务，国际SOS会根据客户所住医院向主治医生了解客户住院的天数情况。确认之后，国际SOS会协调该直系家属安排来回飞机票及当地住宿事宜。国际SOS不承诺该直系亲属可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用需由该用户承担。

## 02 国内医疗救援（风险承包型）

若友邦贵宾在中国境内（不含港澳台地区）旅行或出差时，需要相关旅行或救援服务，请立即致电友邦贵宾客户专享的国际SOS援助热线，将有专业人员24小时为您解决紧急问题。此外，若发生事故，国际SOS将承担如下限额内的救援服务：

### 服务内容

- 紧急医疗转送，医疗转运回居住地，遗体/骨灰运送回居住地服务。
- 未成年同行子女回国回居住地。
- 直系亲属探病及住宿。

### 服务限额

- 每次最高上限为人民币1,000,000元。
- 一张经济舱单程机票。
- 一张经济舱往返机票，每次事件住宿费不超过人民币3,000元。

当用户在国内旅行途中遭受意外事故或突发疾病时，可使用如下各项服务：

- |                 |                            |
|-----------------|----------------------------|
| 1 电话医疗咨询        | 6 安排并支付遗体/骨灰转运回居住地         |
| 2 医疗机构介绍和建议     | 7 安排并支付直系亲属探病及住宿           |
| 3 协助、安排就医住院     | 8 安排并支付未满十六周岁(含)之未成年子女回居住地 |
| 4 安排并支付紧急医疗转送   | 9 紧急口讯传递                   |
| 5 安排并支付医疗转运回居住地 |                            |

### 服务说明

- 用户资格：对于用户（不超过70周岁）在中国境外（不含港澳台地区）并且离开其居住地150公里之外旅行或出差时，在每次行程连续不超过90天的期限内，应有资格享用所规定的服务。
- 上述第1项服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。
- 上述第2项和第3项服务基于协助安排或转介绍的基础，国际SOS将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。
- 上述第7项服务，若贵宾客户在旅行途中住院预计或已经超过7天，客户的直系家属可以致电国际SOS要求此项服务，国际SOS会根据客户所住医院向主治医生了解客户住院的天数情况。确认之后，国际SOS会协调该直系家属安排来回飞机票及当地住宿事宜。
- 上述第4至第8项服务应以规定的救援服务限额为限并同时满足除外责任条款。

## 国内外医疗救援服务除外责任

**A** 除非国际SOS已经事先书面批准并且用户已经支付了相关费用，否则下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任：

1. 由于用户的既往疾病而由此发生的救援费用。
2. 在最长不超过一年的保险期间内，针对用户的某一项相同的意外事故或病症等，发生了多于一次的医疗转送和/或送返。
3. 国际SOS的服务计划中没有包含的救援费用以及未经国际SOS事先书面认可的和/或未经国际SOS安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时，用户事先不能够通知/有效联络国际SOS而这样的耽搁有可能会危及用户的生命或对其造成伤害时，本除外条款不适用。
4. 当用户在中国境内时（国际医疗及旅行救援服务适用）或当用户在居住地时（国内医疗救援服务适用），发生的救援事件。
5. 不顾医生劝告赴中国境外旅行（国际医疗及旅行救援服务适用）或离开国内居住地（国内医疗救援服务适用）旅行并由此发生的救援费用；以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症、需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。
6. 如果用户并未出现严重医疗状况，和/或根据国际SOS医生的意见，用户完全可以在本次获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至用户返回中国境内（国际医疗及旅行救援服务适用）或国内居住地（国内医疗救援服务适用）之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。
7. 根据国际SOS医生的意见，用户其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。
8. 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前24周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。
9. 如果用户从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。
10. 因精神疾病发生的任何救援费用。
11. 因用户自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。
12. 因用户罹患获得性免疫缺陷综合症（“艾滋病”）或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。
13. 用户不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
14. 用户从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。
15. 因为用户接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。
16. 因为用户加入了任何国家的现役军队或警察部队并在执行公务过程中由此发生的任何救援费用；因为用户主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。
17. 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。
18. 因为用户在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。
19. 要求救援服务时，用户年龄已超过70岁。
20. 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

**B** 当发生上述所列的除外情况时，国际SOS只有在收到用户提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可以为用户提供按服务内容收费的医疗救援服务。

## EVENT BENEFITS

# 活动礼遇

### 各类专题活动，只为您尊贵的VIP社交体验

友邦将定期举办各类教育、养身、理财、休闲等主题活动，您可以通过这些活动结交新朋友，获取最新资讯，为您的事业成功、家庭幸福锦上添花。

贵为友邦人寿贵宾会成员，  
无论您是新入会的新贵、还是我们的现有会员，  
我们都为您精心设计了贴心的个性化服务，以表达我们对您的衷心祝福和感谢。  
我们将竭诚为您提供更专业、更优质的服务，期待与您携手并进，共创美好未来！

## AIA MEMBERSHIP SERVICE TERMS

# 友邦贵宾会员服务条款

### 第一章 贵宾会员类别

#### 第一条

友邦贵宾会采取会员制形式，会员分为金卡贵宾会员、白金贵宾会员、钻石贵宾会员和黑钻贵宾会员。

#### 第二条

友邦贵宾会的会员资格标准为：凡持有友邦人寿在中国境内签发之有效保险合同之保险费按年缴方式折算总额达既定标准的投保人均可成为友邦贵宾会成员；折算总额达人民币5万元或以上的投保人均可成为金卡贵宾会员；折算总额达人民币10万元或以上的投保人均可成为白金贵宾会员；折算总额达人民币30万元或以上的投保人均可成为钻石贵宾会员；折算总额达人民币300万元或以上的投保人均可成为黑钻贵宾会员。

注：涉及渠道：所有渠道（花旗、团险和旅行险除外）

#### 第三条

会员标准中的保费依照友邦人寿相关规定进行计算，基本规则如下：

1. 寿险、长期意外及健康险产品的保险费计算：付费期在5年及5年以下的产品按交费年限折算保险费，付费期在5年以上的产品按100%保险费用计算；一次性支付保险费（趸缴）产品按10%折算保险费，投连类产品追加投资将按照10%折算保险费。

2. 付费期限届满后超过一年的保险合同，将不再计入会员资格标准的统计范围；一次性支付保险费（趸缴）保险合同的交费期限设定为10年。

#### 第四条

友邦人寿将定期根据客户所持有的友邦人寿有效保险合同状况审查会员资格标准。

#### 第五条

会员资格一经产生将持续有效，唯会员所持有之友邦人寿有效保险合同发生下列情况之一，而不符合当年度会员标准的，则其会员资格将随之中止：

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| 1. 保险合同失效；                | 5. 保险合同满期；      |
| 2. 保险费无限制自动垫付；            | 6. 变更投保人或投保人身故； |
| 3. 保险合同变更为减额付清；           | 7. 豁免缴付保险费；     |
| 4. 退保或部分退保导致不符合本年贵宾会资格标准； | 8. 自缴费期结束起一年以后  |
|                           | 9. 我公司另有相关规定。   |

#### 第六条

会员资格中止之原会员可随时向友邦人寿书面申请恢复会员资格，并依照申请当年度的会员资格标准，通过复效、购买新保险计划等方法，经我公司审核同意后，恢复其会员资格并于恢复当时即可享受恢复当时所提供之会员待遇。

### 第二章 贵宾会服务

#### 第一条

会员在会员资格有效期内有权享受友邦贵宾会制订的专项优惠服务待遇。凡会员资格中止的客户均不再享受上述各种优惠服务待遇，由友邦贵宾会所提供的各项优惠项目均随之终止。

#### 第二条

友邦贵宾会适时更新和调整服务项目和形式，服务内容和实施细则将以公司另行公布的相关通知为准。

#### 第三条

为使会员更便捷、高效地享受各项服务，我公司将指定工作人员为您服务。

#### 第四条

凡会员在享受会员优惠项目时与相关特约商户发生纠纷的，均属会员个人与特约商户间商业性纠纷，我公司概不承担任何责任。若会员接受我公司向会员提供的推荐服务，在会员享受该服务期间若对该服务的提供商的质量有任何异议的，由会员直接与该服务的提供商沟通并协商解决，我公司不承担任何责任。

#### 第五条

若会员的地址、联系电话发生变更，应及时联系友邦人寿进行变更，以便我公司更好地提供服务。

### 第三章 附则

#### 第一条

友邦贵宾会所提供的会员服务项目均不作为保险合同的批注和附加内容。

#### 第二条

我公司提供的友邦贵宾会具体服务内容及相关细则以最新公布为准。我公司有权终止或更换友邦贵宾会提供的各项服务内容，会员标准及实施细则。

#### 第三条

我公司对本“服务条款”拥有随时更改的权利并无须通知会员。

#### 第四条

若贵宾会客户级别调整，以当前最新级别可享有的服务为准。我公司对本手册内的所有文字说明拥有最终解释权。

### 关于友邦保险

友邦保险控股有限公司及其附属公司（统称“友邦保险”或“本集团”）是在香港联合交易所上市的人寿保险集团，覆盖 18 个市场，包括在中国内地、中国香港特别行政区、泰国、新加坡、马来西亚、澳大利亚、柬埔寨、印度尼西亚、缅甸、新西兰、菲律宾、韩国、斯里兰卡、中国台湾、越南、文莱、中国澳门特别行政区拥有全资的分公司及附属公司，以及印度合资公司的 49% 权益。

友邦保险今日的业务成就可追溯至 1919 年逾一个世纪前于上海的发源地。截至 2022 年 6 月 30 日，集团总资产值为 3,020 亿美元。友邦保险提供一系列的产品及服务，涵盖寿险、意外及医疗保险和储蓄计划，以满足个人客户在长期储蓄及保障方面的需要。此外，本集团亦为企业客户提供雇员福利、信贷保险和退休保障服务。集团透过遍布亚洲的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过 4,000 万份个人保单的持有人及逾 1,700 万名团体保险计划的参与成员提供服务。

友邦保险控股有限公司于香港联合交易所有限公司主板上市（股份代号为“1299”）；其美国预托证券（一级）于场外交易市场进行买卖（交易编号为“AAGIY”）。

### 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”）全资控股的寿险子公司，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。