

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）



服务资料编号 CHOH&WMA 035号 (2021)



传世愈从容重疾专案管理
服务手册

愈从容 愈如意

HEALTHIER, LONGER, BETTER LIVES

愈从容 愈如意

◆ 传世愈从容重疾专案管理

自您《友邦传世如意重大疾病保险》合同生效之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，为您提供传世愈从容重疾专案管理服务。该服务基于《友邦传世如意重大疾病保险》的疾病列表，若被保险人疑似或确诊合同约定的疾病时，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传世愈从容重疾专案管理服务。

目录 TABLE OF CONTENTS >>

03 服务声明

04 服务概览&期限

05 服务内容

07 服务标准

08 服务流程

14 注意事项
常见问题



SERVICE STATEMENT

服务声明

1

传世愈从容重疾专案管理服务内容为：

(1) 健康咨询：由本公司提供专案建档、健康资讯和营养康复指导；由本公司合作机构提供中国大陆地区多学科咨询服务和境外多学科咨询服务。

(2) 就医服务：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。具体服务内容详情请参见本服务手册内介绍。

2

传世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

传世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

传世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

友邦人寿提供的传世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。

7

友邦人寿向被保险人提供传世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

在传世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。

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、住院安排由第三方服务供应商提供。

13

本服务手册内提供的多学科咨询服务由友邦人寿专案经理协调第三方服务供应商提供服务。

14

本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用（境外多学科咨询服务除外）。

15

传世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

如您对传世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 OVERVIEW & TERM

服务概览&期限

传世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《友邦传世如意重大疾病保险》的被保险人提供最长为期1个自然年的完整服务，覆盖“疑似阶段”、“确诊阶段”、“康复阶段”。

关爱期间客户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。

传世愈从容重疾专案管理服务概览：



2021传世愈从容重疾专案管理

服务期限：

自您《友邦传世如意重大疾病保险》合同生效之日起，被保险人在保单缴费期间内且保单有效情况下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。



SERVICE CONTENTS

服务内容

您可以根据以下服务说明查询您所享受的服务内容及服务项目，同时自您《友邦传世如意重大疾病保险》的合同生效之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，可以根据本服务手册内相关指引申请对应的服务。

▼ **传世愈从容重疾专案管理**为《友邦传世如意重大疾病保险》的被保险人提供以下五项服务：

服务类别	服务计划	服务内容	启动标准	服务次数
健康咨询	从容评估	<ul style="list-style-type: none"> 结合医生已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 	<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
就医服务	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
就医服务	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安排 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新发保险合同内约定的重度疾病 	<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1个自然年内，您可享受： * 重度疾病门诊预约：3次 * 重度疾病住院安排：1次（住院安排需要提供相应的住院单）
健康咨询	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。 ♥ 营养暖心包 ♥ 营养师直通车权益 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，确诊恶性肿瘤后，自启动“从容应对”服务计划的1个自然年内，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。 营养暖心包（3份）：覆盖疾病任意治疗阶段，根据客户实际需求开启使用。每份服务包中包括膳食评估2次，半小时的营养师电话沟通1次，半小时的一对一线上营养师咨询1次。 营养师直通车：在线营养咨询服务环节，2小时内营养师在线反馈。
健康咨询	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第三方服务供应商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 	<ul style="list-style-type: none"> 在保单缴费期间内且保单有效情况下，确诊恶性肿瘤后，自启动“从容应对”服务计划起的1个自然年内： *境内多学科咨询：1次 *境外多学科咨询：1次

SERVICE STANDARD

服务标准

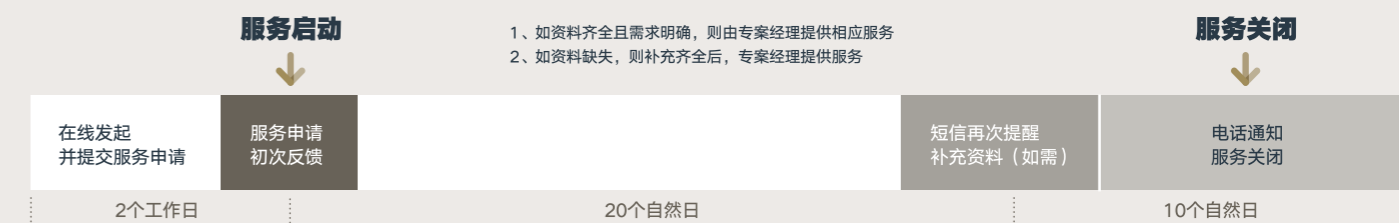
服务计划	服务标准
从容评估	<ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的专案经理提供服务； 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内专案经理联系被保险人，给予反馈。
从容看问	<ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的专案经理提供服务； 初次反馈：收到服务申请后的2个工作日内专案经理联系被保险人，给予反馈； 门诊预约：需求明确且资料齐全的情况下，于5个工作日内安排预约中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构副主任及以上职称医生的专家门诊（不提供指定专家门诊预约）； 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，于初次反馈沟通后的5个工作日内安排预约中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构副主任及以上职称医生的专家门诊（不提供指定专家门诊预约）； 住院安排：需求明确且资料齐全的情况下，于10个工作日内安排预约中国大陆地区相应疾病领域优质的三级甲等医院、知名私立或外资医疗机构的住院床位； 服务时长：从服务开启到关闭，提供最长1个自然年内的服务。具体服务时长依据被保险人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视为本项权益使用完毕。 <ol style="list-style-type: none"> 1) 服务开启后，在1个自然年内权益已使用完毕； 2) 服务开启后，上述服务权益部分使用，但服务期限已达1个自然年内； 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。 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相应服务； 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； * “从容营养”服务资格自“从容应对”服务开启计算，服务资格有效期最长为1个自然年的服务。具体时长依据被保险人的实际情况为准，服务关闭则视为该项目服务权益使用完毕。
从容慧诊	<p>♥境内多学科咨询</p> <ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的专案经理协调第三方服务供应商提供服务； 初次反馈：收到从容慧诊服务申请后的2个工作日内专案经理联系申请人或主要联系人，告知第三方服务平台资料上传方式和注意事项； 复审时效：第三方服务供应商在收到客户提交的完整资料后，5个工作日进行复审，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15个工作日内安排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以上职称，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10个工作日发送报告给服务申请人。 * “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1个自然年，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>♥境外多学科咨询</p> <ul style="list-style-type: none"> 服务团队：由友邦人寿自有团队的专案经理协调第三方提供服务； 初次反馈：收到从容慧诊服务申请后的2个工作日内专案经理联系申请人或主要联系人； 复审时效：第三方服务供应商在收到客户提交的完整资料后，8个工作日进行复审； 服务安排：资料审核通过后，第三方供应商在15个工作日内安排境外多学科咨询； * “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1个自然年，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。

SERVICE PROCEDURE

服务流程



标准流程示例



- 如在服务申请初次反馈后30天内未补充齐全相关资料，则操作无服务需求。友邦人寿则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《友邦传世如意重大疾病保险》内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

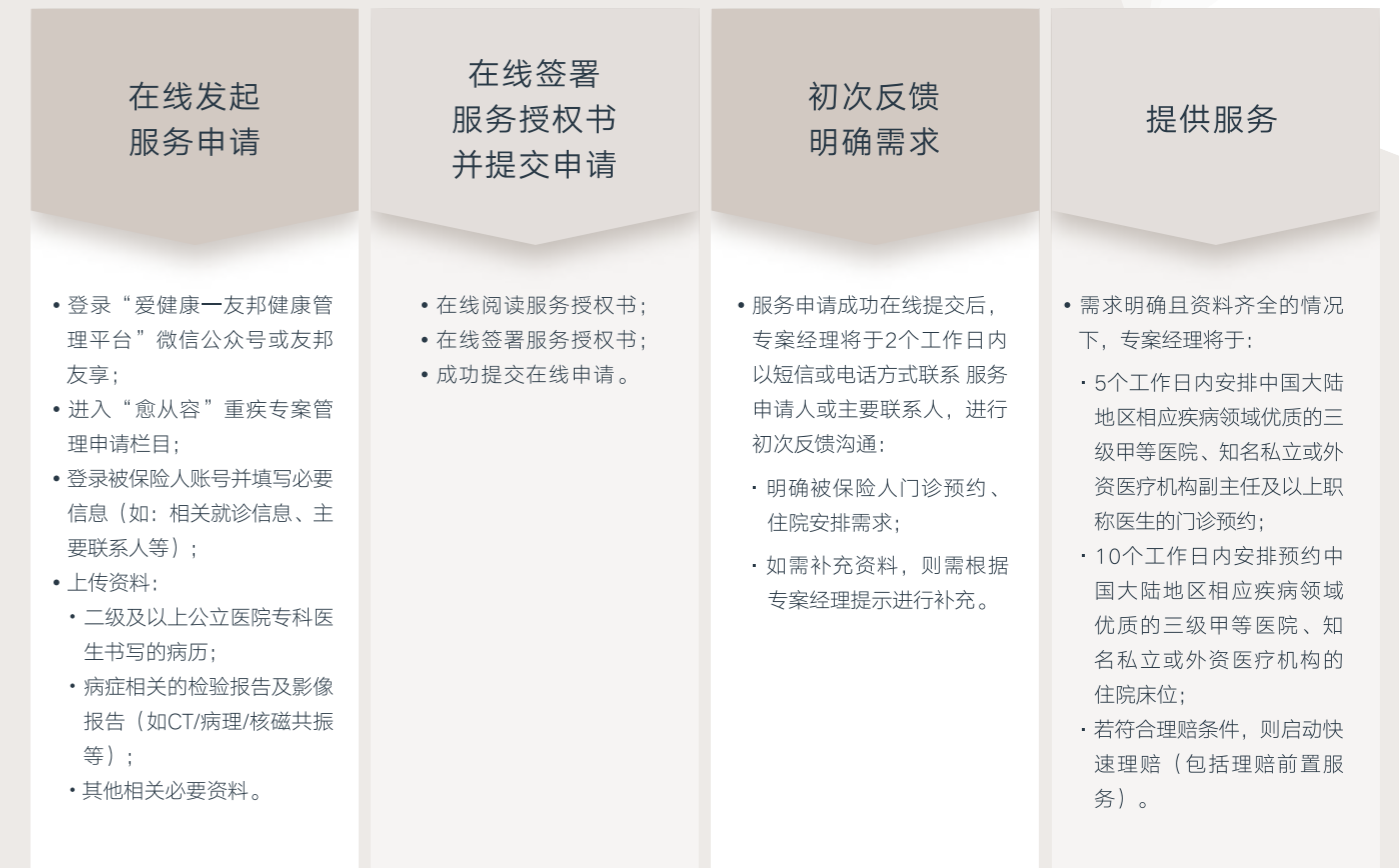
从容看问



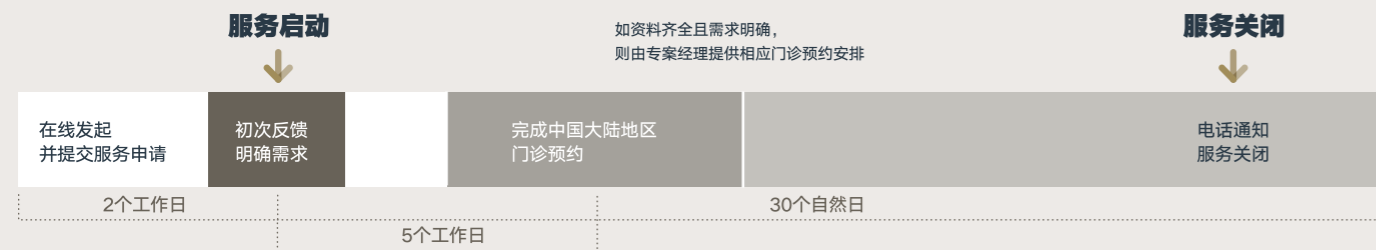
SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容应对



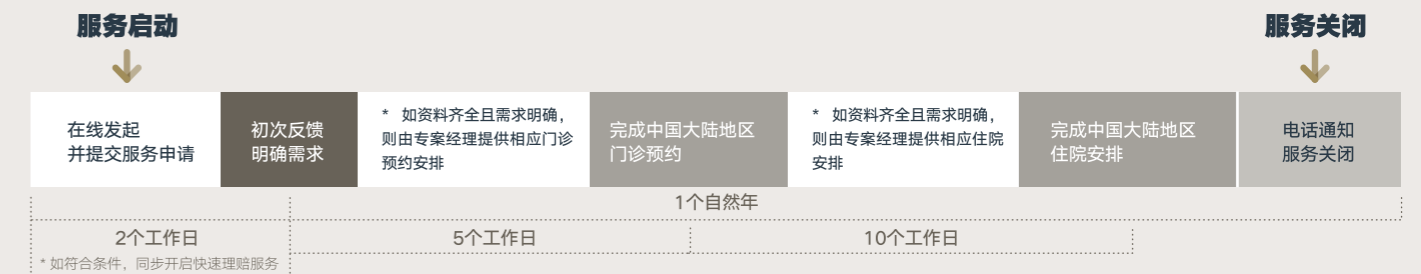
标准流程示例



• 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《友邦传世如意重大疾病保险》内疾病，则该项服务关闭。如在30天内被保险人不幸被确诊《友邦传世如意重大疾病保险》内疾病，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

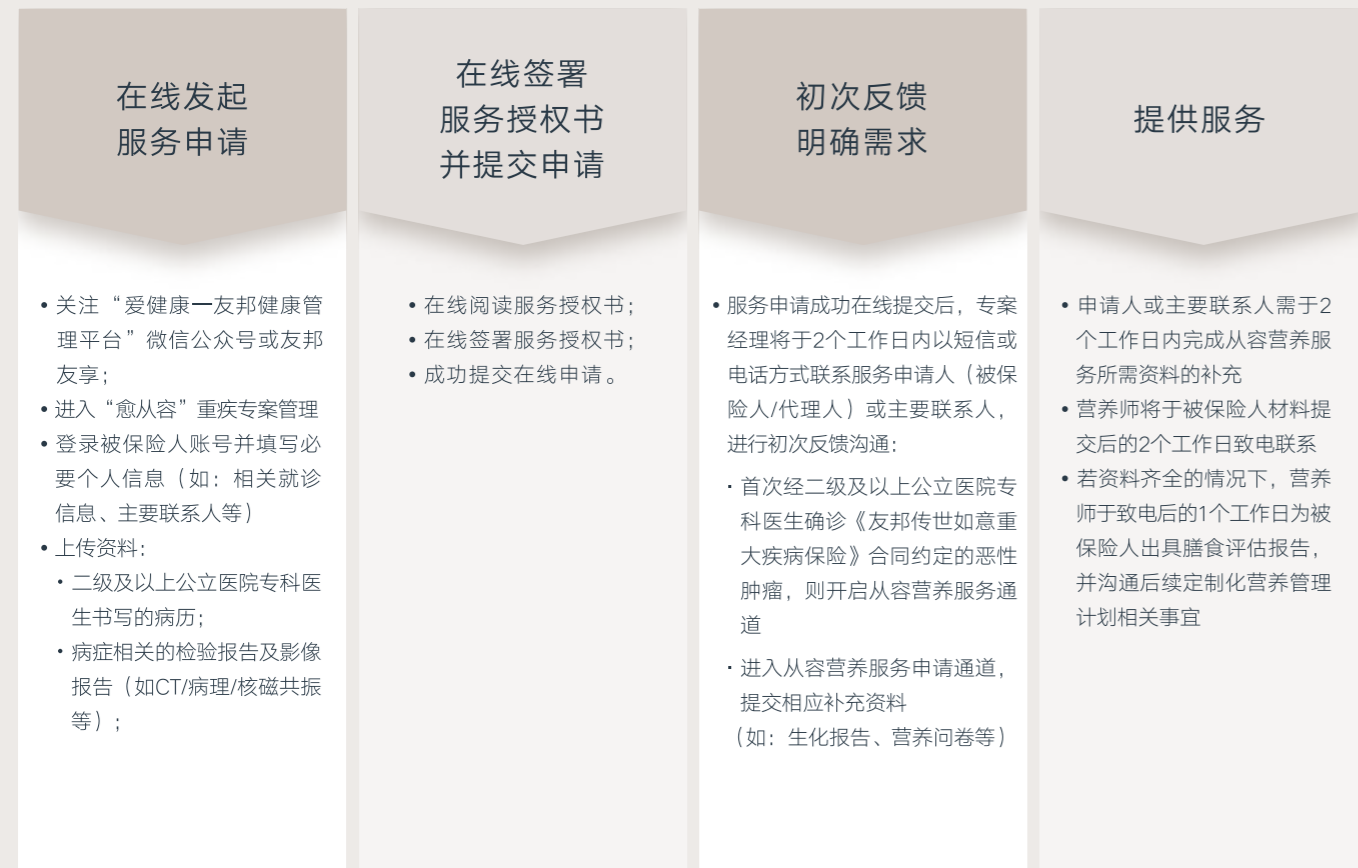


• 该服务计划仅提供门诊预约及住院安排的就医协助服务，就医过程中产生的相关医疗费用（如门诊费药品费、住院费）需被保险人自行承担。

SERVICE PROCEDURE

服务流程

从容营养

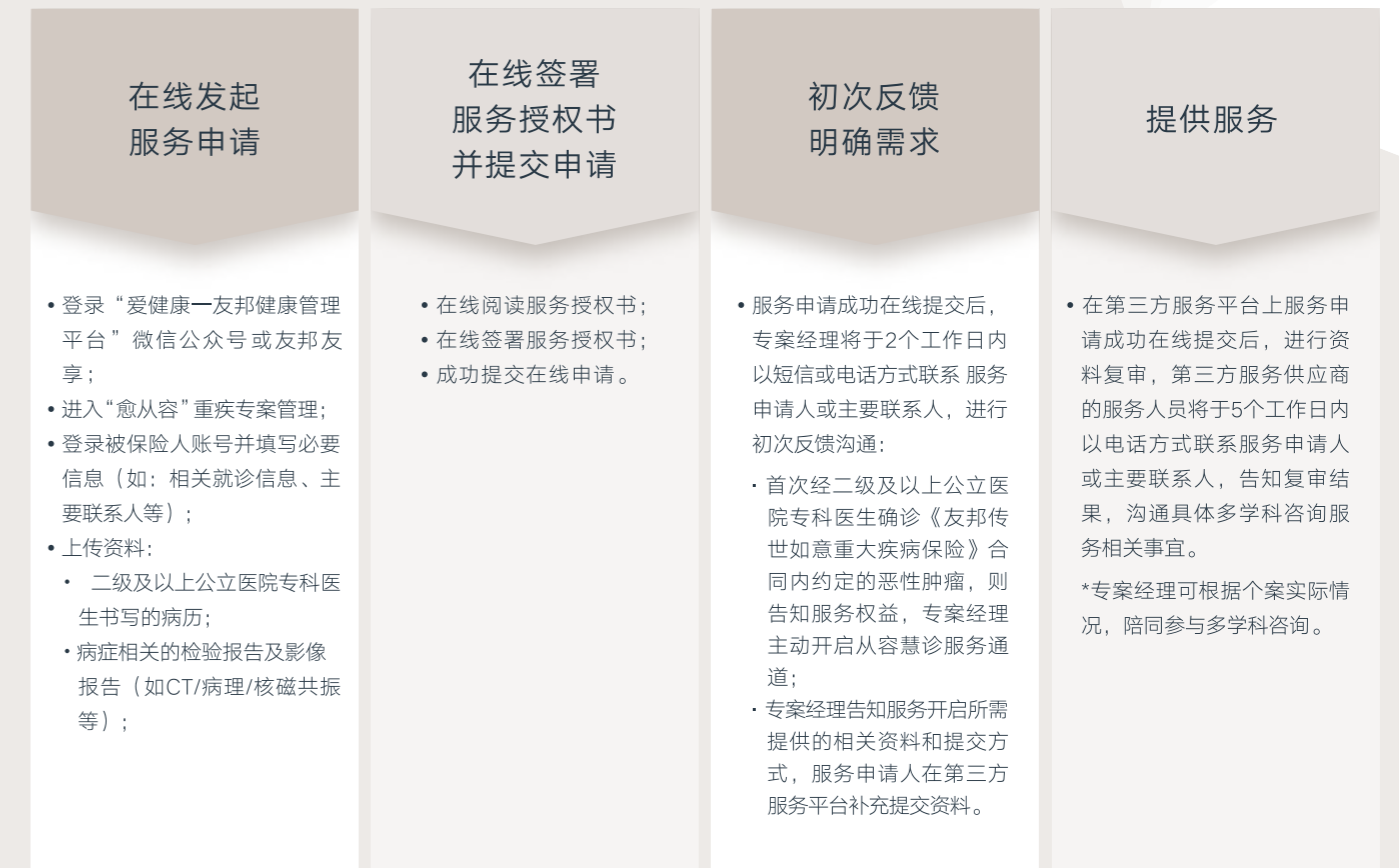


SERVICE PROCEDURE

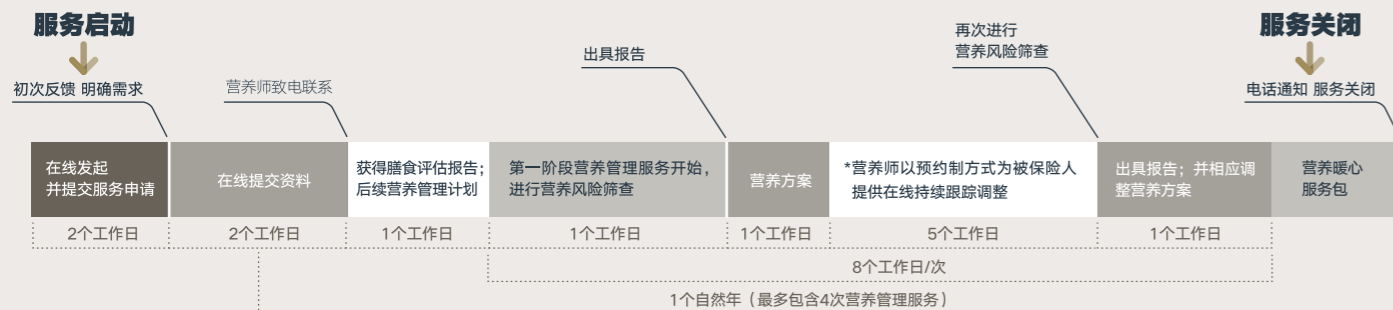
服务流程

从容慧诊

境内多学科咨询

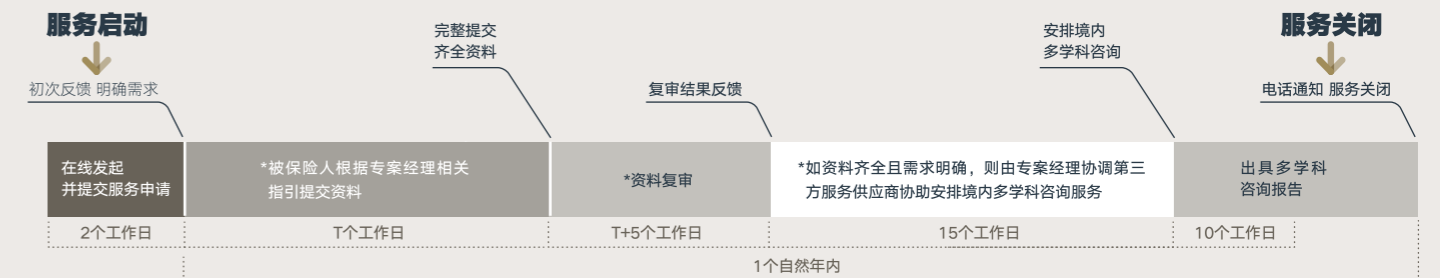


标准流程示例



* 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（服务启动后的一个自然年内）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。
 * 营养暖心服务包可在从容应对启动后的一个自然年内，客户可根据实际需求开启使用。服务包中内容不可拆分使用，一旦开启有效期为8个工作日，开启后即扣减服务包份数。

标准流程示例



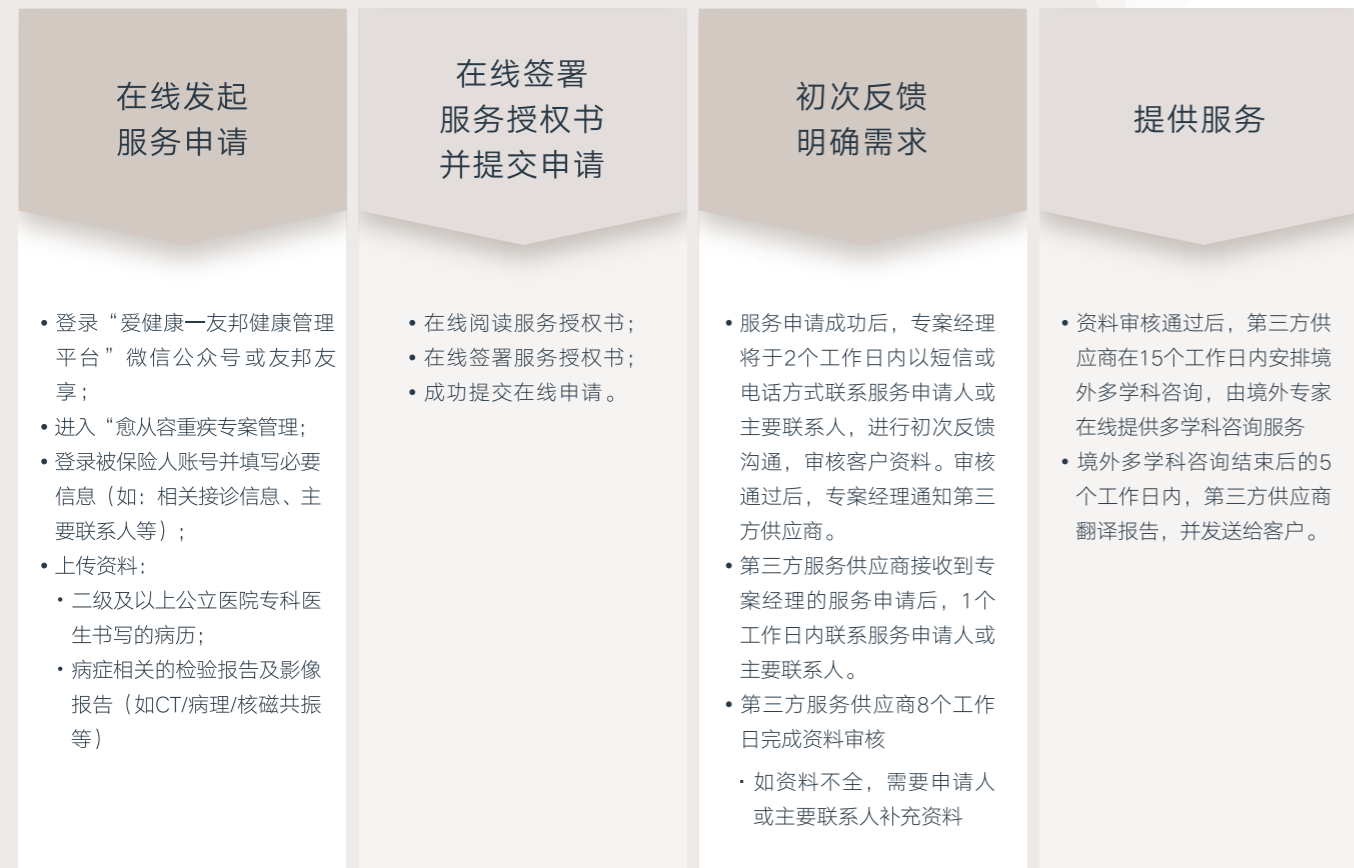
* 该服务计划仅提供多学科咨询的协调安排，就医过程中产生的相关邮寄资料费用需要被保险人自行承担。多学科咨询本身不再收费。
 * 如被保险人提供的资料经境内专家复审后暂不适用多学科咨询服务，则无法提供相应服务，被保险人的该项服务权益不受影响。
 * 如被保险人提供的资料经专家复审后暂不适用多学科咨询服务，则无法提供相应服务，被保险人的该项服务权益不受影响；
 * 如30个自然日内未完成该项服务所需的资料补充，则自动关闭此次服务申请。在服务期限内（服务启动后1个自然年内）相应服务申请通道再次提交申请资料，重新开启服务。
 * 服务启动以“从容应对”在线发起并提交服务申请为起点。

SERVICE PROCEDURE

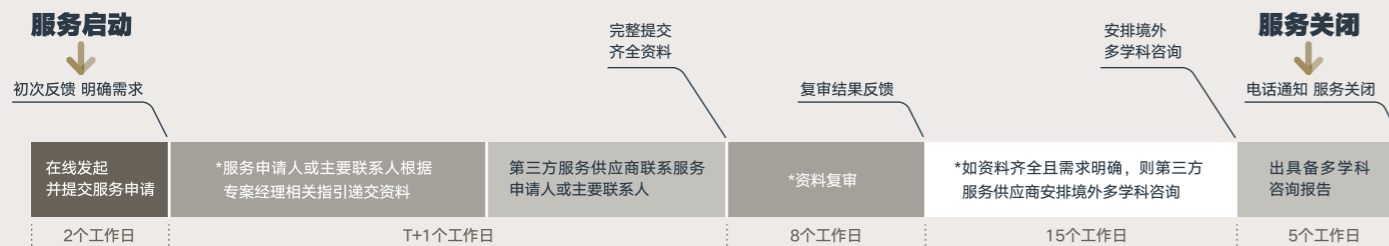
服务流程

从容慧诊

境外多学科咨询



标准流程示例



* 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邮寄资料费用需要被保险人自行承担。多学科咨询本身不再收费。
* 如被保险人提供的资料经境外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。

CAUTIONS

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，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的，本公司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将保留追偿的权利。
- 2 除上述情况外，若保险合同豁免缴付保险费，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费缴费期结束。
- 3 自您《友邦传世如意重大疾病保险》合同生效之日起，在保单缴费期内，发生下列情况之一，被保险人将不再享有传世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。
- 4 传世愈从容重疾专案管理服务协调安排的医疗资源包括：
 - 中国大陆地区三甲医院特需部、贵宾部、国际部和普通部，以及私立医院机构；
 - 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及以上医生。

FAQ

常见问题

Q：如何了解服务进程？

A：进入爱健康—友邦健康管理平台，登录个人账号，即可查询相关服务进程。

Q：如果在1个自然年的服务期限内，服务权益未使用，如何继续使用？

A：如被保险人在服务开启后的1个自然年内，未将服务权益使用完毕，则视作放弃相应服务权益。

Q：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？

A：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。

Q：通常哪些情况申请服务审核不通过？

A：出现以下情况，则服务申请审核不通过：

1. 申请资料不全，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《友邦传世如意重大疾病保险》内疾病（如：感冒、骨折、扭伤等）；
3. 提交病历非被保险人本人病历。

Q：哪些客户可以使用“从容慧诊”的服务？

A：传世愈从容的“从容慧诊”服务适用于成人以及少儿被保险人。被保险人首次经二级及以上公立医院专科医生确诊所投保产品中定义的“恶性肿瘤”。

Q：传世愈从容服务申请受理后，可以取消吗？

A：服务申请在未受理之前，申请人可在申请端取消本次服务申请，不消耗权益次数。一旦案件受理，并且展开服务安排，则服务不可申请取消。