



健康长久好生活

[友邦保险 中国区]

[上海市黄浦区中山东一路 17 号 友邦大厦]

电话: 8621-53599988

传真: 8621-53962013

AIA.COM.CN

新闻稿

友邦保险推出“愈从容”重疾专案管理服务 创新服务树立行业标杆

2019 年 12 月 6 日，上海 ——友邦保险（以下简称“友邦”）于近日正式推出“愈从容”重疾专案管理服务¹，将于 2020 年起面向其“全佑”系列产品新单客户²提供专案管理服务。作为重疾系列产品客户附加权益的创新探索，“愈从容”重疾专案管理将凭借五大关键优势，覆盖客户重疾诊疗过程，通过专业、长期、周全的服务，满足客户在医疗资源协调、重疾理赔等各方面迫切需求，提升友邦重疾产品的差异化竞争力，进一步夯实“全程健康友保障”的客户价值主张。

随着“健康中国 2030”的深入推进，人们的健康水平正得到显著提升。然而，我国医疗资源紧缺与分布不均仍然是健康事业发展中的关键阻碍。数据显示，2018 年我国每千人口执业医师为 2.6 人，每千人口医疗机构床位数为 6.03 张³，仍远低于发达国家水平。与此同时，随着中产阶级的壮大，客户对医疗健康服务的品质、体验和效果提出了更高的要求，医疗服务供需不平衡成为亟需解决的重要课题。友邦“愈从容”重疾专案管理服务的推出，迎合了新时代下客户对全面、个性化、高效医疗服务的实际需求，在保单核心保障不断升级的基础上，通过提供专业、周全、差异化的重疾专案管理服务，切实解决客户的后顾之忧，进一步拓宽了其“多重保障计划”的宽度，提升了“护航疾病康复”的服务能力。

¹ 本宣传材料所载内容仅供参考，具体“愈从容”重疾专案管理的服务内容，服务流程，以及服务说明请见《“愈从容”重疾专案管理服务手册》。

² 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人将享有“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）第一类重大疾病与第二类重大疾病列表。

³ 国家卫健委《2018 年我国卫生健康事业发展统计公报》

整合专业优质资源，人性化服务赋能客户体验

医疗资源难触及、医患信息不对称等阻碍，是当下个人患者尤其是重疾客户在诊疗过程中的关键挑战。与传统保险公司单纯负责重疾保单赔付不同，友邦“愈从容”重疾专案管理服务专门打造了一支拥有医生及护士从业背景的**自有专属服务团队**，依托友邦已经签约的近 650 家**优质医疗机构资源网络**，由重疾专案经理根据客户的不同情况，为其提供优质医疗资源安排，包括国内专家门诊安排和住院/手术安排，以及术前指导与术后关怀等服务，切实保障客户在罹患“全佑”重疾时能够获得及时、有效、高质量的帮助。

通过整合专业服务团队和优质医疗资源，关注重疾客户的关键需求，友邦“愈从容”重疾专案管理服务以人性化的服务思维、专业化的服务水准以及富有温度的情怀，提升客户体验，进一步深化友邦“健康管理伙伴”的定位。

贯彻始终贴心守护，助力客户从容应对疾病挑战

面对重疾的突袭，除了需要高效的医疗资源协调与健康资讯外，巨额的医疗费用和长期的治疗过程，也会让客户及其家庭背负上巨大的经济和精神压力。立足于客户在重疾诊疗各个阶段的具体痛点，友邦“愈从容”重疾专案管理服务除了提供专业团队、协调优质医疗资源的同时，致力于为客户带来覆盖重疾治疗周期的贴心守护，让客户专注于诊疗，减轻后顾之忧。

在疑似重疾阶段，为缓解患者的心理压力，友邦开创性地将客户**疑似患病阶段**纳入重疾专案管理服务范围，在“全佑”客户申报疑似病情后专案经理即介入服务，提供电话关怀以及专业的医疗资源资讯和关爱评估，在关键阶段陪伴客户共度困境。

在理赔方面，友邦创新性地提出了“**重疾理赔前置服务**”——客户一旦确诊“全佑”重疾且符合重疾的理赔标准，即会为其开启绿色赔付通道。由于在疑似阶段就提早介入服务，因而客户无需重复递交资料，极大地提升了理赔流程的效率，获得的保险金能及早被合理利用，为治疗提供充分支持，以有效抵御重疾侵袭带来的家庭经济压力。此外，重疾专案管理经理还将自确诊开始，为“全佑”重疾客户提供**长达半年的关爱**，致力于在客户重疾治疗的各个重要阶段给予支持，护航客户疾病康复。

“‘客户引领的业务革新’是百年友邦长期发展并取得卓越成就的关键因素，在客户需求日新月异、重疾险同质化竞争不断加剧的今天，我们很荣幸推出‘愈从容’重疾专案管理服务，关注重疾客户在疾病诊疗全程的切实需求，在‘全佑’系列核心保障持续升级的基础上，为客户带来更具价值的服务与关怀。”友邦中国首席客户官姜利民先生表示，“2020年，友邦将开启新百年征程，我们将继续秉持品质与价值发展之路，以富有温度的创新服务，持续为客户提供全方位的健康管理保障，成为值得客户终身信赖的‘健康管理伙伴’，携手走向健康长久好生活。”

- 完 -

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，覆盖亚太区内 18 个市场，包括在香港特别行政区、泰国、新加坡、马来西

亚、中国内地、韩国、菲律宾、澳洲、印度尼西亚、中国台湾、越南、新西兰、澳门特别行政区、文莱和柬埔寨拥有全资的分公司及附属公司、斯里兰卡附属公司的 97%权益及印度合资公司的 49%权益。于 2019 年 4 月，友邦保险获准成为首选申请人在缅甸筹建 100%全资拥有附属公司经营。

友邦保险今日的业务成就可追溯至 1919 年一个世纪前于上海的发源地。截至 2019 年 6 月 30 日，集团总资产值为 2,560 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。集团透过遍布亚太区的庞大专属代理、伙伴及员工网络，为超过 3,400 万份个人保单的持有人及逾 1,600 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」）。

关于友邦保险在中国内地的业务

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。目前，友邦保险在中国大陆的业务范围已经扩展到北京市、深圳市、广东省和江苏省。在促进京津冀保险业协同发展的相关政策指引下，友邦保险又获准在天津市和河北省石家庄市开设营销服务部。作为第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司，友邦保险在

中国建立了专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供一系列人寿保险、年金保险、意外伤害保险及健康保险。