

《友邦智选康惠荣耀（2020）/ 智选康逸荣耀（2020）医疗保险》 服务手册

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）



销售资料编号CHOH&WMA 021号（2021）





感谢选择《友邦智选康惠荣耀（2020）/智选康逸荣耀（2020）医疗保险》。

为了提升《友邦智选康惠荣耀（2020）/智选康逸荣耀（2020）医疗保险》被保险人（以下简称“被保险人”）的服务体验，友邦人寿委托第三方商提供在本服务手册中约定的“健康咨询”及“就医服务”。服务手册内向被保险人具体介绍“健康咨询”及“就医服务”的启动条件、服务内容、服务流程、服务标准、服务期限、本公司合作的第三方供应商、注意事项等供被保险人参考。

服务声明

1. 在保险期间，友邦人寿将为被保险人提供本服务手册内约定的服务内容。
2. 本服务手册内提供的服务仅限被保险人本人使用，不得转让。如有违规，友邦人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利。
3. “健康咨询”及“就医服务”由友邦人寿合作的第三方供应商提供相应服务。
4. 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至合法资质的医疗机构进行就医。
5. 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。友邦人寿对医疗机构及医生提供的医疗服务的内容、过程及结果均不承担法律责任；若被保险人对医疗机构及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及解决方案。
6. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护被保险人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，友邦人寿将不承担相关法律责任：
 - a) 被保险人将被保险人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；
 - b) 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范畴；
 - c) 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；
 - d) 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；
 - e) 相关法律法规规定的其他情形。
7. 如因不可抗力引起的（如：自然灾害，政策原因、重大公共卫生事件等）特殊情况，则无法提供相应服务。
8. 如您对本服务手册内提供的服务有任何疑问，敬请拨打相关投诉热线：400-820-3588 进行反馈。
9. 本服务手册内提供的相关服务仅限在中国大陆地区适用。

服务条件

《友邦智选康惠荣耀（2020）/ 智选康逸荣耀（2020）医疗保险》的被保险人凡在保单有效期内，可享有以下两项服务权益：

1. 健康咨询
2. 就医服务

注意：若被保险人因《友邦智选康惠荣耀（2020）/ 智选康逸荣耀（2020）医疗保险》产品条款内责任免除条款所示情形而申请就医服务的，本公司可不提供就医服务。

服务内容

被保险人可获得的服务内容详情如下：

服务名称	服务内容	启动标准
健康咨询	由第三方供应商通过在线图文消息交互的方式，提供健康咨询服务	被保险人可根据自身健康状况，按需启动服务
就医服务	由第三方供应商提供住院就医协助，同时根据就医医院规则及被保险人意愿安排陪诊服务	提供住院单及其他相关辅助资料如病例报告、病史、检查资料等
	被保险人出院后回访	被保险人出院

服务标准

服务名称	服务标准
健康咨询	· 每天7:00-24:00接受在线服务申请 · 三甲医院医生接到被保险人提交服务订单后最快在3分钟内完成在线接单
就医服务	· 于服务申请受理后7-14个工作日内安排三甲医院入院 · 被保险人出院后提供1次回访

服务次数

一、若保单保险期间生效日在2021年7月1日（不含）前，则该有效保单被保险人于2021年7月1日开始至该保险期间届满日期间享受服务，上述期间有效保单被保险人享受服务次数如下：**健康咨询：3次 就医服务：1次**
注：上述期间未使用服务权益于本保险期间届满日24时失效

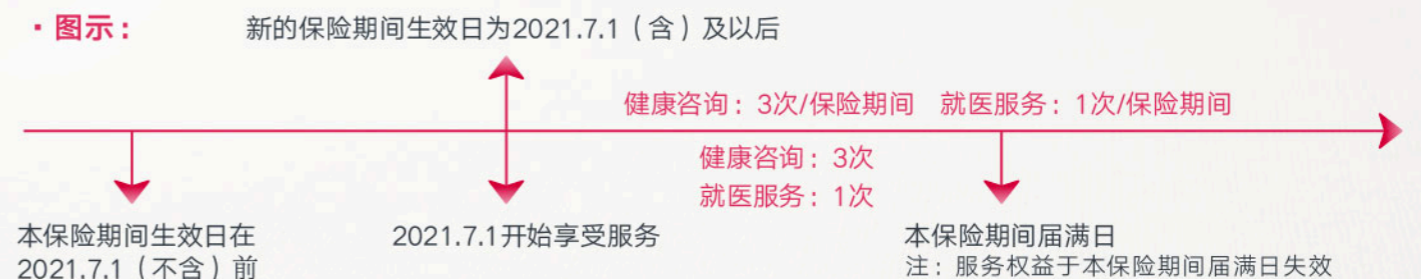
二、若保单新的保险期间生效日为2021年7月1日（含）及以后，则有效保单被保险人自该保单保险期间生效日开始享受服务次数如下：**健康咨询：3次/保险期间 就医服务：1次/保险期间**
注：若在保险期间届满日前尚有未使用的服务权益，则该未使用的服务权益于该保险期间届满日失效

· 举例：

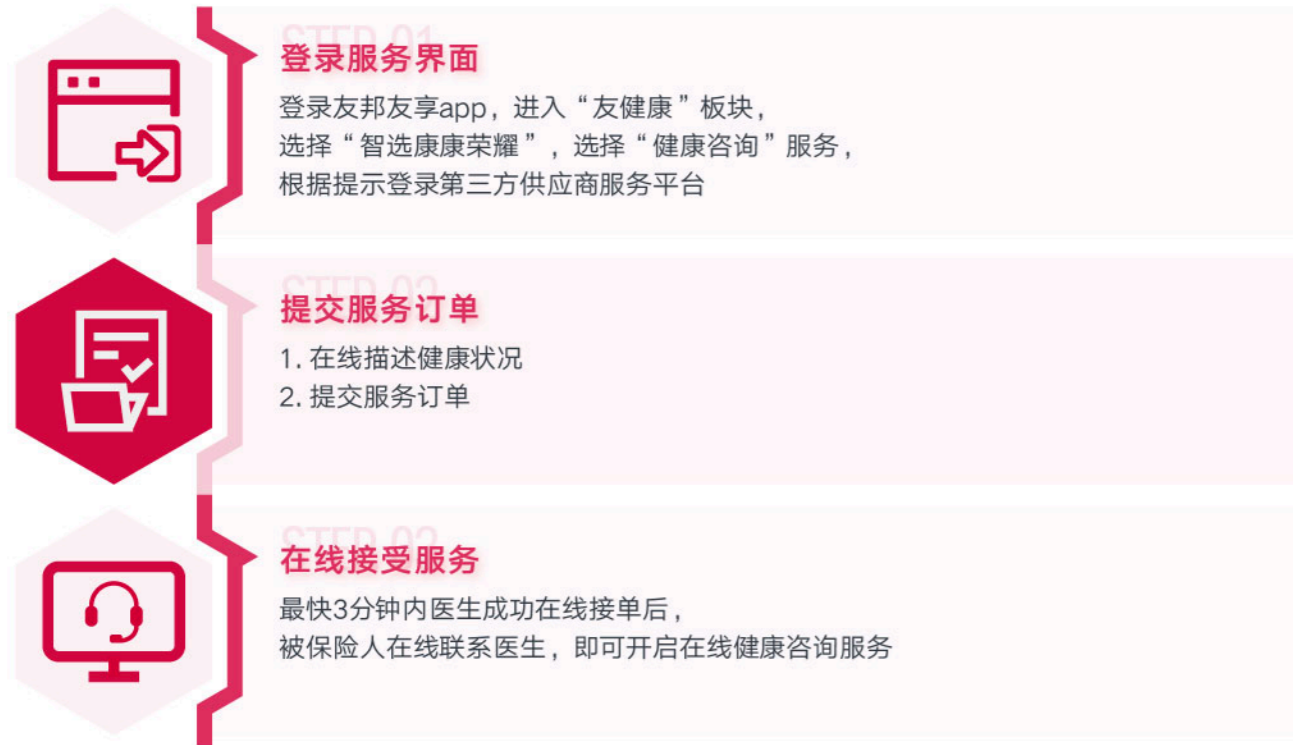
1. 被保险人保单生效日为2020年7月15日24时，则该被保险人于2021年7月1日起开始享受服务直至保险期间届满日2021年7月15日24时，若上述期间有尚未使用的服务权益，则服务权益于本保险期间届满日2021年7月15日24时失效。

2. 若上述保单重新投保成功，则上述被保险人保单新的保险期间生效日为2021年7月15日24时，从该新的保险期间生效日开始，被保险人获得新的服务权益。

· 图示：



一、健康咨询



注意事项:

1. 该项健康管理服务由第三方供应商提供
2. 单次在线健康咨询时长不得超过24小时。单次服务订单关闭后, 即视作服务结束, 当次服务权益使用完毕
3. 医生未接单之前, 被保险人可随时取消订单, 且不计服务使用次数

二、就医服务



注意事项:

1. 若被保险人在与第三方供应商确认住院就医协助服务需求后, 任何因被保险人取消或自行另作安排而导致服务终止的, 仍视作服务权益使用完毕
2. 陪诊服务: 包括但不限于提前到达医院等待客户, 协助客户办理入院手续, 被保险人可根据实际情况与服务专员沟通确认
3. 被保险人申请服务成功并确认就医需求后, 可能会直接收到供应商安排医院拨打的电话, 获得入院安排; 此情况若需安排陪诊服务, 可拨打供应商电话进行陪诊服务申请
4. 就医服务过程中产生的住院押金等费用需由被保险人自行承担
5. 就医服务的工作时间: 周一至周五, 9:00-21:00。双休日、法定节假日除外

