

## 图文询医

(一) 服务简称：图文询医

(二) 服务简介：由友邦签约的第三方服务商通过图文形式为客户提供健康信息咨询服务。

(三) 服务对象：被保险人本人

(四) 服务有效期：从团体保险合同中的被保险人个人保险生效之日起；服务止期同团体保险合同中的被保险人保险止期。

(五) 服务次数：服务有效期内不限次。

(六) 服务等待期：无

(七) 服务地域：中国境内

(八) 服务启动条件：无限制条件

(九) 服务时间：7\*12 小时，每日 9: 00~21: 00 (以北京时间为准)

(十) 服务内容：由友邦签约的第三方服务商通过线上图文咨询形式为客户提供以下服务：

1. 被保险人的日常健康问题的解答与建议；
2. 被保险人就幼儿、女性、老年人或差旅人员这些特定人群的健康问题咨询；
3. 突发流行性疾病和传染病的健康知识普及与指导。

上述服务仅为**健康咨询服务**，服务涉及的任何健康建议等信息仅供参考，而非**诊疗服务，不能代表医学诊断或处方**。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，应及时至合法资质的医疗机构进行就医。

(十一) 服务限制

针对危急重症患者，因无法很好的了解和接入客户具体复杂的病情，不建议使用线上咨询服务，客户应及时至合法资质的医疗机构进行就医。

(十二) 使用流程

1. 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份或下载并注册登陆“友邦团险”APP；
2. 客户进入“友邦团险”微信公众号或APP的“健康服务”板块，点击进入“图文询医”，可查阅服务细则、流程与使用须知；
3. 客户首次选择服务，授权后跳转友邦签约的第三方服务商页面，根据提示输入相关个人咨询信息，提供对应病症信息，与医生线上进行咨询和沟通。

(十三) 相关说明

●本服务由第三方服务商提供；友邦致力于推荐合法合规有资质的专业服务商，第三方提供的专业服务不代表友邦的立场，因使用第三方服务而造成的任何意外、损失或损害，均由有资质的第三方负责。

●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，友邦团险提供的健康管理服务内容可能发生变化，届时友邦团险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说明书，及时告知客户并按照调整后的服务说明书提供服务。

●请关注：第三方服务商在获取客户的个人信息、健康数据时应当获得客户的授权同意；未经客户授权第三方服务商不应对外提供客户个人信息或任何健康数据，依法保证数据安全和保护个人隐私。