

## 心灵关爱服务

(一) 服务简称：心灵关爱服务

(二) 服务简介：由友邦签约的第三方服务商以电话咨询、视频咨询、面对面咨询等形式为客户提供中英文心理咨询、心理倾诉服务。

(三) 服务对象：被保险人本人及其直系亲属

(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数。

(六) 服务等待期：无

(七) 服务地域：中国境内（不含港澳台地区），其中面对面咨询的覆盖地区以第三方服务商《心灵关爱服务面询服务覆盖地区》为准。

(八) 服务启动条件：无

(九) 服务预约时间：7\*24 小时

(十) 服务内容：由友邦签约的第三方服务商为客户提供心理咨询预约服务，并以电话咨询、视频咨询、面对面咨询等形式为被保险人提供中英文心理咨询、心理倾诉服务。心理咨询和心理倾诉的服务时长为个人咨询时间 50-60 分钟/次，家庭辅导时间 90 分钟/次；

(十一) 服务限制

心灵关爱服务仅限心理咨询和心理倾诉，不包含心理治疗，无法为精神类疾病人员提供服务。

(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“心灵关爱服务”按钮。
3. 客户进入“心灵关爱服务”页面，查看心灵关爱服务内容与流程，授权确认后跳转友邦签约的第三方服务商页面。
4. 客户在服务商页面查看咨询师信息，根据自身需求，选择咨询师、咨询方式、咨询时间及咨询问题，提交后完成预约。
5. 客户按预约方案进行心理咨询或心理倾诉。
6. 第三方服务商进行回访。

(十三) 相关说明：

● 若服务对象取消咨询，面对面咨询需提前 1 天、电话及视频咨询需提前 3 小时告知。若服务对象在咨询中迟到，咨询仍将在约定时间结束，并记为 1 次咨询服务。若服务对象没有在规定的时间提前告知情况下未进行咨询，则记为 1 次咨询服务且两周内不可再次预约。

- 本服务由第三方服务商提供，以上服务不额外收取费用；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。