

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）



健康长久好生活

友邦保险



友邦附加四海无忧 医疗保险 紧急救援服务手册（2023）

资料编号：CHOF&WMA016号（2023）

感谢您选择 友邦人寿

自《友邦附加四海无忧医疗保险》的保险合同生效之日起，在保险期间，为被保险人提供紧急救援服务。



THE CONTENT

服务声明 01

服务内容 02

服务期限 03

服务流程及注意事项 03

服务标准 06



服务声明

- 1 本服务手册内紧急救援服务由第三方服务供应商提供。
- 2 本服务手册内提供的紧急救援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继续提供服务且保留追究法律责任的权利。
- 3 本服务手册内提供的紧急救援服务过程中，指定救援机构或其授权医生提供的建议仅适用于服务启动判断或服务提供方案制定或实施使用。适用场景包括但不限于：在被保险人申请服务当下的健康状况下，以何种方式、提供何种交通工具进行转运或转运至何处可以获得相应治疗的判断等情况。此类建议不可视作被保险人实际治疗建议。任何涉及具体治疗信息或建议需参照被保险人的主治医生的建议。被保险人/亲属/随行人员拥有最终决定权，有权自主自愿选择使用相关信息。友邦人寿不承担由被保险人使用或依赖参考就医信息而产生的任何责任、索赔和损失。
- 4 本服务手册内提供的紧急救援服务非诊疗服务，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 本服务手册内提供的紧急救援服务不应视作电话诊疗服务，亦不属于120服务。
- 7 如您对本服务手册内提供的紧急救援服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿咨询或投诉热线：400-838-3288。



服务内容

服务名称	启动条件	服务内容	服务次数
医疗转运及/或医疗送返	在《友邦附加四海无忧医疗保险》合同有效期内，若被保险人在境外旅行时因遭受意外事故或患突发急性病，则自该意外事故发生或患突发急性病之日起一百八十日内，本公司将委托指定救援机构根据下述约定向被保险人提供医疗转运及/或医疗送返。	<p>医疗转运：若经指定救援机构或其授权医生确认被保险人病情需要且保险事故发生地的医疗条件不能保证被保险人得到充分的救治时，指定救援机构将把被保险人转运至指定救援机构或其授权医生认为适合充分救治被保险人的其他医疗机构。</p> <p>医疗送返：若被保险人住院超过三日（不含第三日），经指定救援机构或其授权医生确认有医疗送返需要且被保险人的身体状况已稳定，指定救援机构将把被保险人送返至被保险人于中国大陆地区（不含台湾、香港、澳门地区）的经常居住地（若指定救援机构或其授权医生认为被保险人在抵达境内后仍需住院治疗，则将把被保险人直接送返至被保险人指定的医疗机构；若被保险人未指定或不能指定相关医疗机构，则将把被保险人直接送返至指定救援机构或其授权医生指定的医疗机构）。</p>	保险补偿金内不限次
遗体或骨灰送返	在《友邦附加四海无忧医疗保险》合同有效期内，若被保险人在境外旅行时因遭受意外事故或患突发急性病，且自该意外事故发生或患突发急性病之日起一百八十日内因该意外事故所致伤害或该突发急性病身故的，则本公司将委托指定救援机构依据被保险人的遗愿或被保险人家属的意愿根据下述约定送返被保险人遗体或骨灰。	<p>遗体送返：在符合当地法律法规的前提下，指定救援机构将把被保险人的遗体送返至被保险人于中国大陆地区（不含台湾、香港、澳门地区）的经常居住地。</p> <p>骨灰送返：在符合当地法律法规的前提下，指定救援机构将在保险事故发生地安排对被保险人的遗体进行火葬并将被保险人的骨灰及骨灰盒送返至被保险人于中国大陆地区（不含台湾、香港、澳门地区）的经常居住地。</p>	1次
亲属慰问探访	在《友邦附加四海无忧医疗保险》合同有效期内，若被保险人在境外旅行时因遭受意外事故或患突发急性病，且自该意外事故发生或患突发急性病之日起一百八十日内因该意外事故所致伤害或该突发急性病而经境外医院的医生诊断，需连续住院治疗七日以上（含第七日）且经指定救援机构确认。	根据实际需求由指定救援机构以经济的交通方式（如经济舱机票、硬座（卧）火车等）、经济的住宿方式安排被保险人的一名直系亲属前往慰问探访。	保险补偿金内不限次

服务期限

《友邦附加四海无忧医疗保险》合同生效后，若被保险人在中国境外旅行时遭受意外事故或患突发急性病，则自意外事故发生之日起一百八十天内（含第一百八十天）为服务期限。

服务流程及注意事项

一、服务流程 (一) 医疗转运及或医疗送返

- STEP 1** 被保险人/家属/随行人员拨打救援热线(86) 021-33393725, 向救援机构提出医疗转运及或医疗送返服务申请, 并提供如身份信息、保单信息, 及医院和主治医生的联系方式等信息。
- STEP 2** 救援机构在接到被保险人的服务需求及相关信息后, 尝试联系医院及主治医生并了解被保险人病情, 或者在得到被保险人/家属授权后, 等待医生出具的病历报告。
- STEP 3** 救援机构在获取到医生出具的病历报告, 并且了解被保险人病情后, 判断是否符合保险责任提供相应服务。
- STEP 4** 在救援机构确认受理被保险人的服务需求后, 救援机构根据向医院了解到的信息, 在收到被保险人的病历报告和适飞证明后制定初步转运或运返方案(预估转运/运返时间、预估交通工具等), 并征得被保险人或家属的同意(如不符合服务条件, 向被保险人解释说明)。
- STEP 5** 被保险人或家属同意后签署授权书/免责声明, 救援机构进一步制定细化方案, 包括接收医院、随行医护人员、衔接安排等详细内容, 并征求被保险人或家属同意。
- STEP 6** 在转运前, 救援机构最终确认转运条件、应急方案、医院等其他第三方无误。
- STEP 7** 救援机构的转运/运返团队到达医院确认被保险人病情是否适合转运/运返方案。
- STEP 8** 如被保险人符合转运/运返条件, 则救援机构的转运团队按照转运方案实施转运/运返服务。
- STEP 9** 医疗转运及或医疗送返的救援费用以《友邦附加四海无忧医疗保险》合同内约定的紧急救援费用补偿金的基本保险金额为最高限额。救援费用由救援机构直接与友邦人寿进行结算。当累计给付的医疗转运及或医疗送返补偿金超过合同内约定的紧急救援费用补偿金的基本保险金额时, 超出部分需由被保险人自行承担。被保险人/家属/随行人员需根据救援机构指引, 向救援机构支付超出部分相应费用。
- STEP 10** 救援机构或其授权医生对被保险人安排医疗转运及/或医疗送返而实际发生的救援费用包括指定救援机构或其授权医生对被保险人安排医疗转运及/或医疗送返所需的运输、运输途中医疗护理及设备和药品之费用。

服务流程及注意事项

一、服务流程

(二) 遗体或骨灰送返

- STEP 1** 被保险人的家属/随行人员拨打救援热线(86) 021-33393725, 向救援机构提出遗体或骨灰送返服务申请, 并提供如身份信息、保单信息、及医院和主治医生的联系方式等信息。
- STEP 2** 救援机构在接到被保险人家属/随行人员的服务需求及相关信息后, 尝试联系医院及主治医生了解身故情况, 并在主治医生同意情况下等待病历报告及死亡证明。
- STEP 3** 救援机构在获取到医生出具的病历报告及死亡证明后, 在不违反当地法律法规政策的前提下, 经被保险人家属同意, 由被保险人家属签署授权书后制定细化服务方案, 包括确认遗体送返时间、火化时间、送返交通工具、衔接安排、接受殡仪馆等详细内容。方案制定过程中, 被保险人家属/随行人员需按需配合协助救援机构获取相关文件或认证。
- STEP 4** 救援机构经与被保险人家属确认最终方案后, 实施遗体或骨灰送返服务。
- STEP 5** 遗体或骨灰送返救援费用以《友邦附加四海无忧医疗保险》合同内约定的遗体或骨灰送返补偿金为限。救援费用由救援机构直接与友邦人寿进行结算。当累计给付的遗体或骨灰送返补偿金超过合同内约定的紧急救援费用补偿金基本保险金额的20%(百分之二十)时, 超出部分需由被保险人自行承担。被保险人家属/随行人员需根据救援机构指引, 向救援机构支付超出部分相应费用。
- STEP 6** 遗体或骨灰送返服务内容不包括殡葬仪式等任何其他非救援类必须服务。



服务流程及注意事项

一、服务流程

(三) 亲属慰问探访



STEP 1

被保险人/家属/随行人员拨打救援热线(86) 021-33393725, 向救援机构提出亲属慰问探访服务申请, 并提供如身份信息、保单信息、及医院和主治医生的联系方式等信息。



STEP 2

救援机构在接到被保险人的服务需求及相关信息后, 尝试联系医院及主治医生并了解被保险人的病情, 在得到被保险人/家属授权后, 等待医生出具的病历报告, 判断是否符合保险责任并提供相应的服务。



STEP 3

在救援机构确认受理被保险人的服务需求后, 救援机构将联系被保险人, 并获得被保险人的授权及确认, 获取其一名直系亲属的联系方式。



STEP 4

救援机构与被保险人确认的该名直系亲属联系后, 救援机构将安排该名直系亲属以经济的交通方式、经济的住宿方式前往慰问探访、住宿。



STEP 5

亲属慰问探访救援费用以《友邦附加四海无忧医疗保险》合同内约定的亲属慰问探访补偿金为限。救援费用由救援机构直接与友邦人寿进行结算。当累计给付的亲属慰问探访补偿金超过合同内约定的紧急救援费用补偿金基本保险金额的1%(百分之一)时, 超出部分需由被保险人自行承担。被保险人家属/随行人员需根据救援机构指引, 向救援机构支付超出部分相应费用。

二、注意事项

1. 本服务手册内紧急救援服务由第三方服务供应商提供。救援机构承诺将尽最大努力提供服务, 但相关当地及全球性服务须遵循当地及国际法令办理。案件处理涉及救援机构须取得相关单位之授权情况下方可进行者, 授权取得与否非救援机构所能掌控。
2. 救援机构应尽最大努力提供服务, 但若被保险人事发地处于战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱等地区则无法为被保险人提供相应服务。
3. 当被保险人在中华人民共和国境外旅行时, 因意外或突发急性病并在当地医院接受治疗, 一旦处于严重病情并经救援机构的医生判断所在医院无法提供适当处理时, 救援机构将以最经济有效的方式安排适当的交通工具及医护人员将被服务人转移至可提供适当医疗服务的最近医院接受治疗, 但不一定是在中华人民共和国或被保险人国籍国。
4. 亲属慰问探访服务中, 救援机构不承诺被服务人的该名直系亲属可以获得该国的签证。
5. 未经第三方服务供应商同意的自行医疗转运/送返及遗体或骨灰送返、亲属慰问探访服务, 由此产生的相关责任或相关费用由被保险人/亲属/随行人员自行承担。



服务标准

1. 工作时间: 7*24 小时服务, 全年无休。
2. 接到被服务人服务需求后, 服务专员 20 分钟内响应并按要求主动发起联系被保险人/家属/随行人员。

项目内容	承诺时效及服务标准
医疗转运及或医疗送返	服务反馈时效: 20 分钟
遗体或骨灰送返	服务反馈时效: 20 分钟
亲属慰问探访	服务反馈时效: 1 个工作日

