

中英人寿明爱无忧医疗保险（互联网） 健康管理服务协议

（版本号：2022年1.0版）

感谢您选择中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”），很荣幸能为您服务！您投保的中英人寿明爱无忧医疗保险（互联网）产品由中英人寿保险有限公司承保，并为您免费赠送健康管理服务。

本服务协议中的健康管理服务（以下统称“本服务”），由中英人寿委托第三方服务商北京启泰元康健康管理有限公司（以下简称“启泰元康”或“第三方服务商”）为您提供，服务内容包含如下项目：

线上健康咨询服务：

- 1、视频医生健康咨询服务

线下就医服务：

- 2、专家门诊预约服务
- 3、医疗费用垫付服务

上述服务具体内容及申请流程，详见附件《服务手册》。

您可拨打启泰元康客户服务电话使用服务：

010-89191523（服务时间：每天 9:00-18:00）

4000-600-603（服务时间：每天 9:00-18:00）

您也可登录中英人寿官网查询服务协议及服务手册。

中英人寿官网：<https://www.aviva-cofco.com.cn>

祝您拥有健康美好生活！

中英人寿保险有限公司

请您特别关注

本服务协议旨在指导您更好地使用健康管理服务，并不是您所投保的保险产品或保险计划的一部分，请您明确知晓。如相关内容与保险合同不一致，以保险合同为准。您自所投保的中英人寿明爱无忧医疗保险（互联网）产品经本公司审核同意生效之日起30天后（该30日为“服务等待期”，但若您在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求），您可获得健康管理服务，当保险期限届满时，本服务终止。

您了解并同意：中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的健康管理服务发生变化，本公司将在中英人寿官方微信号或官方网站展示修改后的协议内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用健康管理服务，您继续使用健康管理服务的，则视为您接受中英人寿对本协议所做的修改。

服务声明与注意事项

一、请您仔细、完整阅读本服务协议，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，明白本公司对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问相关服务页面，您将无法进行下一步，且不能使用服务。

二、本服务由北京启泰元康健康管理有限公司（以下简称“启泰元康”）提供，与中英人寿的保险产品无关，因启泰元康提供服务产生的纠纷，中英人寿不承担任何责任。若您与启泰元康因本服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与启泰元康依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受服务时中英人寿或启泰元康会收集您的个人信息，您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，中英人寿、启泰元康保证不会将您的个人信息披露给与服务提供无关的第三方。

四、本服务不是线上诊疗，咨询内容仅供参考，不可作为医疗诊断的依据。当线上咨询医生给出的医疗建议与临床医生建议不一致时，应以临床医生给出的治疗方案为主。针对急危重症患者，因无法很好的了解和界定具体复杂的病情，建议尽快前往医院进行诊疗，不建议使用线上咨询服务，如您执意使用该服务，因此产生的后果本公司概不负责。

五、在咨询过程中，您应以尊重、文明的态度与医务人员交流，如有对医务人员恶意指责、言语攻击等行为，医务人员有权立即终止服务。

六、本服务仅限对应产品的保险合同约定的被保险人使用，不可转让他人。如无特殊说明，本服务各项目内提及的“服务使用人”或“客户”均指前述被保险人。

七、服务启动的标准由启泰元康判定，仅作为服务使用的标准，不作为中英人寿相关产品的理赔审核标准，相关产品的理赔申请仍需通过中英人寿的理赔申请流程确认。

八、您在使用线下就医服务时，中英人寿及启泰元康不会干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

九、线下就医协调服务不提供门急诊留观、急救、精神病、传染病、醉酒状态等人员的相关服务。

十、您与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与本公司无关。

附件：

中英人寿明爱无忧医疗保险（互联网） 健康管理服务手册

本服务手册旨在为您更好地使用相关服务提供更详细的说明和指引。本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可通过中英人寿官方网站查询本服务手册的最新版本。

特别说明：本人知晓并同意，本人依据本协议享有的服务为中英人寿委托第三方服务商提供的健康咨询服务，不属于本人与中英人寿之间保险合同所约定的保险责任，第三方服务商审核同意提供相关服务，不代表中英人寿对任何理赔申请的审核结果，即本人明确知晓并同意可能存在第三方服务商提供了相应服务但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。

第一章 服务概述

服务提供商：本服务协议中的健康管理服务均由中英人寿委托第三方服务商北京启泰元康健康管理有限公司为您提供。

服务权益获得条件：自您所投保的中英人寿明爱无忧医疗保险（互联网）产品经本公司审核同意生效之日起30天后（该30日为“服务等待期”，但若您在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求）。

服务获得形式：满足服务获得条件后，即可获得本服务。可参照本服务手册指引，拨打客服热线使用服务。

服务期限：满足服务获得条件后，当保险期限届满时，本服务终止。

服务使用人：对应产品的被保险人本人。

第二章 服务内容

一、视频医生健康咨询服务

提供内科、妇科、外科、儿科、皮肤科、耳鼻喉科等多个科室的全科视频医生健康咨询服务。团队医生均是具有三甲医院多年临床工作经验的主治、副高及正高医师，并具有一定的互联网健康咨询经验，为您提供专业、高效、便捷、线上的健康管理服务。

【服务内容】

1、报告解读：为您提供各项检查报告的视频解读服务，免去线下医院长时间等待的情况，沟通时间长、解答更清晰；

2、就医咨询：为您普及医疗知识，提供常见疾病问题的咨询及建议，推荐适合的医院、科室和专家，避免过度诊疗；

3、二诊咨询建议：根据您在当地的检查报告，可以给您提供疾病的二诊咨询，提供更加详细的方案建议；

4、常规复诊或咨询：为您提供常见疾病的复诊咨询服务；

5、用药咨询：为您提供常见药品的用药指导服务，用药方案和剂量的调整，常见不良反应的应对指导。

【服务说明】

1、在线验证身份通过后，您可一键呼出，全科医生实时接听您的健康咨询；

2、所有在线医生均持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书，且有超过十年及以上临床经验的主治医师级别以上资质；

3、本项服务不包含精神、心理及中医类的咨询服务。

【服务标准】

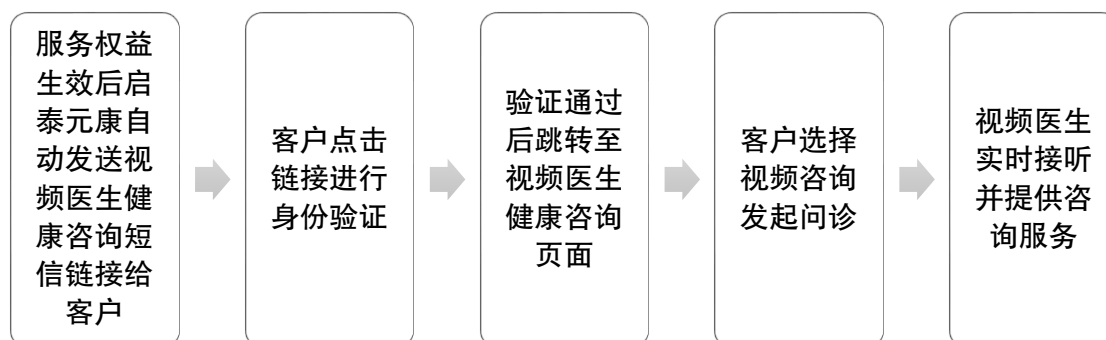
服务时间：7*24小时在线（视频医生健康咨询服务时间，非启泰元康客服热线服务时间）；

服务频次：不限次咨询；

启动条件：自您所投保的中英人寿明爱无忧医疗保险（互联网）产品经本公司审核同意生效之日起30天后（该30日为“服务等待期”，但若您在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求）；

服务方式：服务权益生效后，您会收到启泰元康发送给您的视频医生健康咨询的短信链接，点击短信链接验证信息即可使用服务。

【服务流程】



若服务权益生效后未收到视频医生健康咨询短信链接，您可致电启泰元康客户服务电话，电话在线验证客户身份后，由启泰元康发送短信链接。在收到短信链接后，您可参考上述服务流程使用服务。

二、专家门诊预约服务

您身体不适时，可拨打启泰元康客户服务电话，由具有医学专业临床背景的服务人员，根据您的症状进行精确分诊，为您快速预约全国多家三甲医院的专家门诊，指导您在 5 个工作日内完成预约并为客户提供就诊期间的全程陪诊服务。**医生级别为副主任医师及以上级别的医生为本协议所称专家门诊。**

【服务内容】

1、**精确分诊**：您提交服务申请后，启泰元康根据患者症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，启泰元康以会诊形式确定就诊科室，分诊完毕并落实好就诊时间后，在收到申请后五个工作日内通知到就诊时间；

2、**诊前沟通**：就诊前一日下午18:00前，陪诊人员与您联系告知第二日就诊注意事项（提醒携带的相关物品、检测报告、饮食等问题）。就诊当日，陪诊人员提前告知您具体就诊时间、以及到达医院时间。

3、**现场全程导诊**：启泰元康陪诊人员全程陪同您完成就诊过程，并可代为领取检查结果并寄送至您指定地点（需由您承担快递费用）。**全程导诊服务为医院内的就诊陪**

同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务。

4、健康档案及复查提醒：经您授权并同意，启泰元康将协助您办理健康档案（您可以在<http://kitwellcare.com/> 启泰元康官方网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）。对于需要复查的病人，启泰元康将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

特别说明：①若已为您成功预约专家门诊并且取得您确认，因您的原因未能准时就医，则视同一次服务已经完成。若根据医院实际情况，该次挂号费不能退还，则相关费用由您承担；②特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

1、服务时效：1-5 个工作日；

2、本项服务包含门诊类别包括：专家门诊、特需门诊及国际医疗门诊。门诊类别仅表示本项服务可以为您提供相应的就诊预约服务，并不是保险责任的一部分，不属于中英人寿理赔责任范畴，存在不予理赔、拒赔的情形；

3、本项服务不包含需要支付给医院的所有费用，包括但不限于挂号费、诊疗费、药品费用、检查费用等，所有就医费用均需要您本人自费承担；

4、**本项服务可指定医院但不可指定专家**，如客户执意要求指定专家预约或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），启泰元康将尽量协调，但无法承诺时效和预约结果；

5、服务预约成功之后非不可抗力将无法取消或变更，将扣除服务频次；

6、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医；

7、**本项服务不包含北京协和医院产科门诊预约；**

8、陪诊服务仅限当次预约的门诊服务的陪诊，如后期客户需要进行检查，需您自行前往；

9、如遇疫情等重大公共卫生事件，服务预约时间会酌情延长。

【服务标准】

启动条件：自您所投保的中英人寿明爱无忧医疗保险（互联网）产品经本公司审核同意生效之日起30天后（该30日为“服务等待期”，但若您在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求）；

服务申请时间：9:00-18:00

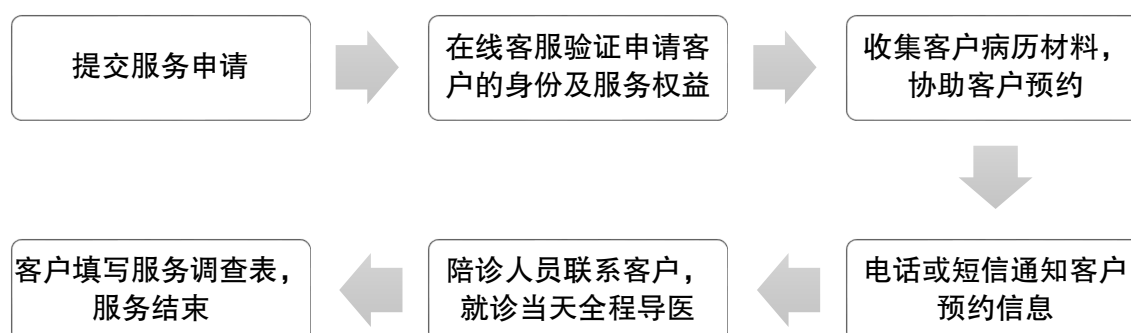
服务方式：您可拨打启泰元康客户服务电话使用服务：

010-89191523（服务时间：每天9:00-18:00）

4000-600-603（服务时间：每天9:00-18:00）。

服务次数：全年累计最高不超6次，且一旦预约成功即可算作一次使用。

【服务流程】



三、医疗费用垫付服务

在服务期内，若您因罹患疾病或意外（第三者责任除外）住院入住本服务覆盖范围的医院（详见《中英明爱无忧健康服务医疗垫付医院列表》，可在中英人寿官网查询），可向启泰元康提出服务申请，填写相关申请文件，由启泰元康垫付因住院产生的住院期

间押金和相关诊疗费用。您知悉并同意，垫付条件及垫付范围均以启泰元康届时提供的文件所载内容为准。

【服务内容】

1、身份验证

您通过客户健康管理服务申请电话或其他方式等途径提出需求申请，启泰元康将对您进行身份验证，在数据库里（脱敏）核实您的信息，符合要求后启泰元康客服专员为您提供在线的服务咨询及垫付相关问题的解答和指引。

2、核实垫付信息

启泰元康致电您了解、核实相关信息：

（1）就医信息：本次就医情况，是否过免赔额，是否为既往史引发，医保情况（商保、社保、新农合等），常驻地，户口所在地等基本情况；

（2）与您沟通治疗方案和病情，便于判责是否符合垫付要求以及本次住院需要垫付的医疗费用总额。

3、实施垫付

（1）经过判责后符合垫付要求的客户，启泰元康会再次致电通知您准备实施垫付，并告知垫付服务相关事宜；

（2）启泰元康通知您所在地的服务专员对您实行后期的垫付服务；

（3）根据您入住医院的情况评估垫付方式，由启泰元康直接给网络医院汇款或由专员直接送款（无论哪种形式均由垫付专员协助您办理手续）；

（4）服务专员接到启泰元康垫付通知后联系您，与您进行具体对接沟通，约定办理住院手续的时间和签署相关代理赔文件和委托授权书等文件；

（5）自启泰元康确定可实施垫付服务起，同城4小时之内，异地24小时之内完成垫

付。若遇到特殊情况可能时效延长。

(6) 您在住院期间，启泰元康会随时跟进治疗情况，保证您治疗费用充足，如治疗费用不足，会评估安排再次垫付。

4、出院结算、代理赔服务

您治疗结束准备出院时，启泰元康会安排服务专员为您进行出院结算。办理完毕出院后服务专员会收集您的医疗文件、发票、大病历、费用清单等理赔所需资料，核实您银行卡信息和身份信息，便于理赔后做结算使用。

5、存档、理赔

启泰元康收集齐您资料后进行扫描存档，定期将理赔文件原件（物理件）送到中英人寿进行理赔。中英人寿根据客户授权文件按照您的意志将理赔款汇款给启泰元康，由启泰元康与客户进行理赔金额的分割结算，多退少补。

【服务说明】

(1) 您因罹患疾病或意外（第三者责任除外）需要住院治疗，在保险保障额度范围内满足其他垫付要求可享有住院医疗费用垫付服务；

(2) 本服务不提供门/急诊医疗费用垫付服务；

(3) 针对自付部分，您需交纳一定比例的金额至医院收费处；您申请服务时需提供必要的评估材料，签署垫付授权书；您拒绝缴纳自付部分医疗费用或不配合提供相应的必要材料，启泰元康则无法正常提供住院费用垫付服务；

(4) 在保险合同等待期满前，您已罹患的疾病、已存在的症状或残疾，启泰元康将参考保险产品的免责范围判定；

(5) 您提供虚假投保及报案信息，或故意未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的，启泰元康有权拒绝垫付；

(6) 您须在执行垫付前需配合提供及签署相关文件，包括但不限于真实有效的理赔申请书/理赔授权委托书(理赔授权委托书影印本具有法律效力)、有效证件复印件，必要时提供门急诊病历、事故认定书、警方证明或其他与本事件相关的证明文件等；

(7) 您须提前通知启泰元康出院时间，并同意提供诊治的医疗机构的医疗文件(包括全部住院押金条、出院小结、诊断证明、费用清单、原始发票，必要时提供病历等)交予专人代为办理出院结算和代为申请理赔；

(8) 您不得自行进行结算，医院退款(包括个人押金及垫付余额)将统一汇至启泰元康指定账户，由启泰元康与您就医疗费用进行多退少补；

(9) 如遇疫情等重大公共卫生事件，服务时间会酌情延长。

【医疗费用垫付免责声明】

(1) 仅限您本人使用，不可转让他人；

(2) 您委托他人代理申请本服务的，应当提供受托人身份证明、委托授权书；

(3) 如您为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由您的法定监护人代您申请，并提供未成年人或无民事行为能力证明和合法监护权证明；

(4) 您在非紧急情况下未提前报案的，启泰元康有权拒绝提供服务，并不承担相关服务及法律责任；

(5) 有第三方资金介入或其他诉讼，启泰元康有权拒绝提供服务，并不承担相关服务及法律责任；

(6) 必要时您须配合提供相关医疗文件(门急诊病历、入院记录、检验报告等)作为判断服务责任的依据，经中英人寿确认的疑难案例，服务方将暂缓垫付；

(7) 您不配合交纳自付押金，启泰元康有权暂停垫付，并不承担相关服务及法律责任；

(8) 您不配合签署提供医疗及理赔文件(包括事故认定书、警方证明等), 启泰元康有权暂停垫付, 并不承担相关服务及法律责任;

(9) 因您个人原因导致的资料错漏所产生的诊疗建议偏差由您本人承担;

(10) 不可抗力的免责事由: 由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动(无论是否已宣战)、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况, 导致无法提供服务的无须承担相关服务及法律责任;

(11) 服务内容与当地的法律法规及习俗相违背, 启泰元康有权暂停垫付, 并不承担相关服务及法律责任;

(12) 本公司尊重并保护您的隐私权, 未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方;

【服务标准】

服务次数: 全年不限次, 本服务覆盖范围的医院(详见《中英明爱无忧健康服务医疗垫付医院列表》, 可在中英人寿官网查询);

免垫付额度: 该项服务免垫付额度为1万元, 免垫付额需由您自行承担, 启泰元康不予垫付;

垫付额度: 当次整体住院费用-医保可报销部分-1万元免垫付额度=可垫付额度, 具体垫付金额由商启泰元康根据您提交的病历资料、治疗方案等进行评估后确定, 请您以实际垫付金额为准。根据您住院期间实际花费情况, 启泰元康可评估追加垫付, 累计垫付金额以明爱无忧医疗产品相关条款约定的累计保额为参考上限。您当次疾病出院, 即为完成本次垫付服务, 启泰元康不再对本次医疗住院进行垫付追加。

服务时效: 1-3个工作日;

启动条件: 您自所投保的中英人寿明爱无忧医疗保险(互联网)产品经本公司审核

同意生效之日起30天后（该30日为“服务等待期”，但若您在不迟于上一保险期间届满后30日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求），因罹患疾病或意外（第三者责任除外）住院可向启泰元康提出服务申请；

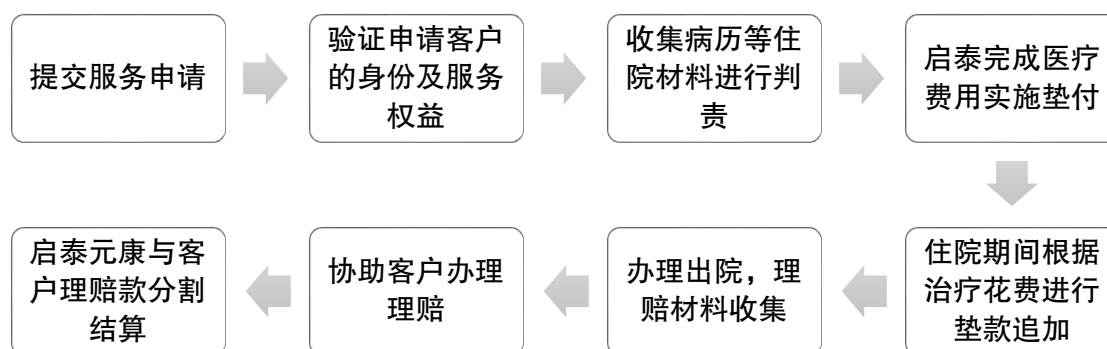
服务申请时间：9:00-18:00；

服务方式：您可拨打启泰元康客户服务电话使用服务：

010-89191523（服务时间：每天9:00-18:00）

4000-600-603（服务时间：每天9:00-18:00）

【服务流程】



第三章 注意事项

- 1、如您为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由监护人陪同。
- 2、当您依照视频医生建议，选择线下医疗机构进行诊疗时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担，本公司与启泰元康不对您承担任何责任。
- 3、本服务手册中的服务由本公司授权的第三方服务提供商启泰元康为您提供，若您与其因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
- 4、在服务发生过程中产生的除本协议约定之外的任何费用（包括但不限于药品费用、配送费用、线下挂号费、诊疗费用等）均由您本人承担和支付。

5、如本公司查明正在申请或享受本协议约定的使用人不符合本协议约定的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。若第三方服务商已提供服务的，本公司有权追回该服务产生的费用，并依法终止剩余未使用服务权益，因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。

6、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给未展开合作的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

7、在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

1) 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

8、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

9、您知晓并确认，向您提供的服务因此所产生的数据及内容（包括但不限于文、图、视频、音频等），均于国家卫生健康行政部门全程留痕，确保可查询、可追溯、可管控。

10、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。