

《致客户函》

尊敬的客户：

您好！

感谢您选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的《附加都会守护长期护理保险（2022）》（以下简称“保险合同”或“本合同”）。根据您目前在我司享有该保险产品的情况，我司特别向本保险合同上所登载的**被保险人本人**（以下简称“您”）提供一份尊贵的**健康增值服务**（以下简称“本服务”），但若您未购买上述产品或保险费约定支付日未成功缴纳保费，则无法享受本服务。本服务由我司委托国内健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调和提供，**不额外收取费用**，除非相关服务说明中已明确该服务属于自购、自费或超出标准的服务，详情请仔细阅读本函及《附加都会守护长期护理保险（2022）产品增值服务手册》。

第一条 重要释义

1.1. 增值服务有效期：以下简称“服务有效期”，本函件所列服务的有效期如下：

- 如您所持有的《附加都会守护长期护理保险（2022）》之保险合同生效日在 2022 年 12 月 1 日之前（不含当天），服务有效期为您所持有的保险合同生效日起至 **2027 年 11 月 30 日截止**。
- 如您所持有的《附加都会守护长期护理保险（2022）》之保险合同生效日在 2022 年 12 月 1 日之后（含当天），服务有效期为您所持有的保险合同生效日起 **5 年内有效**。
- 在服务有效期内，在发生本函所列的无法享受本服务的情形或本合同处于中止或终止等非有效状态下，**被保险人不能享受本服务**。

1.2. 增值服务等待期：以下简称“服务等待期”，即服务有效期开始起的 90 个自然日，**服务等待期内不享受本服务**。

1.3. 增值服务次数：在服务有效期内（服务等待期除外），您可享受本服务中各项健康增值服务项目的相应服务次数见第三条约定。**所有服务次数仅限在服务有效期内使用，仅限您及您的指定亲属享有，不可转让，过期不予追溯**。若您作为本产品多份保险合同的被保险人，您及您的指定亲属享有的增值服务次数不能累计。

1.4. 增值服务责任免除：若您在申请增值服务时涉及《附加都会守护长期护理保险（2022）》之保险合同条款中列明的《责任免除》之情况，**将不能享受相应的增值服务**。

1.5. 特定疾病：是指您所持的我司《附加都会守护长期护理保险（2022）》合同条款中约定的特定疾病，具体定义以《附加都会守护长期护理保险（2022）》合同条款为准。

1.6. 伤残：该伤残经有资质的鉴定机构鉴定，符合《人身保险伤残评定标准及代码》所列伤残条目中 1-4 级的伤残等级，具体定义以《附加都会守护长期护理保险（2022）》合同条款为准。

1.7. 意外伤害事故：遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的使被保险人身体的受到伤害的客观事件。此类意外伤害事故不包括无明确外来意外伤害原因导致的后果，如过敏、原发性感染、细菌性食物中毒、猝死等。具体定义以《附加都会守护长期护理保险（2022）》合同条款为准。

1.8. 失能护理状态：指自主生活能力持续完全丧失，在无他人扶助情况下，即使使用特殊辅助工具（如轮椅、各种拐杖、助行器等）也无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上，日常生活持续依赖他

人监护和照顾。具体定义以《附加都会守护长期护理保险（2022）》合同条款为准。

1.9.失智护理状态：指具有严重的认知功能障碍，达到中度或中度以上痴呆状态。具体定义以《附加都会守护长期护理保险（2022）》合同条款为准。

第二条 服务专线

全国健康服务专线：**400-021-1262**（以下简称“服务专线”）

服务时间：7*24小时（每日20：00-次日8：00为应急响应时间）

第三条 增值服务内容及服务次数

序号	服务项目	服务限制	服务有效期内服务次数 (此处的“年”，指一个保单年度)	是否支持亲属共享
1	上门照护计划制定	限特定疾病或伤残状态，且必须同时满足以下条件： 1) 在服务等待期届满次日起，经专科医生首次确诊患有产品条款中约定的特定疾病中的一项或多项，或在75岁前因意外伤害事故所导致的1-4级的伤残等级； 2) 达到失能护理状态或失智护理状态，且该状态持续180天以上（因意外伤害事故导致的1-4级伤残，特定疾病中的“多个肢体缺失、双目失明”可不受状态持续180天限制） * 被保险人需在保险合同的理赔结论为赔付后申请本服务 * 服务等待期内及服务等待期开始前已确诊患有特定疾病，或达到失能或失智护理状态的被保险人及指定亲属不享受本服务 * 被保险人及指定亲属的增值服务启用互不关联，各服务对象申请服务时，需分别判定服务资格	1次/年	是 限被 保险 人的 父母
2	定期健康跟踪与远程护理指导		12次/年（1次/月）	
3	定期上门护理评估与指导		12次/年（1次/月）	
4	定期上门照护-1次体验包		1次/年	
	定期上门照护-20次服务包（自购）		不限次	
	定期上门照护-50次服务包（自购）		不限次	
5	就医协助及往返交通安排		3次/年	

在上述服务中，我们配备了“一站式专属养老顾问”，“一站式专属养老顾问”将全方位为您或您的指定亲属制定整体照护计划、协调专业服务人员及专业车辆等服务资源，主动介绍并安排服务权益内的服务项目。

请拨打服务专线 400-021-1262 申请养老顾问服务，服务商将根据您或您的指定亲属的实际情况指派专属养老顾问，不支持指定的人选，申请完成后，“一站式专属养老顾问”将全程跟进您或您的指定亲属的服务需求，主动管理推进、统筹调配相关资源。

注：

- **亲属共享：**

您在使用亲属共享服务前，请至少提前3个工作日通过“大都会人寿官微—都会服务—一个险微客服—增值服务—产品专属增值服务—产品亲属信息”在线添加您的指定亲属；您需提交指定亲属共享的信息，包括但不限于姓名、性别、有效证件信息、联系电话、亲属关系等。本服务的亲属共享仅限被保险人直系亲属中的父母，您作为被保险人与您的父母共享服务次数，同一位被保险人在服务有效期内最多可指定2名亲属，您的父母一旦指定，在一个保单周年内不可更换。

请您谨慎提交亲属相关信息，亲属登记完成不代表一定可以享受服务，如提交信息有误，或指定的亲属不符合服务享受资格，会导致亲属无法享受服务。

- **自购服务：**

标有“自购”标识的服务为自费服务模式，当您或您的指定亲属有服务需要时，将由服务商根据要求提供相关服务，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

第四条 增值服务项目简介

4.1. 上门照护计划制定

服务内容：在服务等待期届满次日起，若您或您的指定亲属满足“第三条 增值及服务次数”中的服务限制要求，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请上门健康评估与照护计划制定服务，服务商将根据您或您的指定亲属的疾病情况、生活习惯方式、症状与体征、治疗与用药、日常生活能力、活动与风险、认知与沟通、情绪和行为、居家环境等要素进行全面评估，制定个性化居家照护计划，供您或您的指定亲属参考。

4.2. 定期健康跟踪与远程护理指导

服务内容：在服务等待期届满次日起，若您或您的指定亲属满足“第三条 增值及服务次数”中的服务限制要求，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请定期健康跟踪与远程指导服务，服务商将远程定期主动跟踪您或您的指定亲属的健康情况，解决您或您的指定亲属在居家照护过程中遇到的相关问题，并根据居家康护计划提供指导服务。

4.3. 定期上门护理评估与指导

服务内容：在服务等待期届满次日起，若您或您的指定亲属满足“第三条 增值及服务次数”中的服务限制要求，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请定期上门护理评估与指导服务，服务商将定期上门，根据您或您的指定亲属的居家康护计划，动态监测与评估各项重要指标，如生命体征测量、导管/皮肤/伤口情况评估、生活自理能力/营养状况/系统功能状态随访、压疮/静脉血栓/跌倒等风险评估、居家环境评估、紧急应对机制等。

4.4. 定期上门照护-1 次体验包/20 次服务包/50 次服务包

服务内容：在服务等待期届满次日起，若您或您的指定亲属满足“第三条 增值及服务次数”中的服务限制要求，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请定期上

门照护服务，服务商将定期上门，根据您或您的指定亲属居家照护计划，提供基本生活照护、专项照护、清洁与卫生照护、关怀陪同等，原则上单次服务时长不超过 4 小时。

本服务包含 1 次/年免费体验包，及 20 次服务包（自购）/50 次服务包（自购），其中 20 次服务包/50 次服务包为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

4.5. 就医协助及往返交通安排

服务内容：在服务等待期届满次日起，若您或您的指定亲属满足“第三条 增值服务内容及服务次数”中的服务限制要求，且在照护期间内，因健康状况恶化等情况，导致需前往当地医院接受治疗的，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请照护期间就医协助及往返交通安排服务，服务商将在服务覆盖城市内提供相关就医安排协助及医院往返交通安排及陪护。

第五条 重要声明

5.1. 当出现以下情形之一时，您及您的指定亲属将不再享受本函件之任何服务：

- 5.1.1 保险合同中止，失效，满期，终止等保险合同处于非有效状态期间；
- 5.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；
- 5.1.3 本服务各项服务次数使用完毕；
- 5.1.4 保险合同处于犹豫期内；
- 5.1.5 本服务处于服务等待期内；
- 5.1.6 其他特别约定。

5.2. 我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

- 5.2.1 您将您和您的指定亲属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；
- 5.2.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关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；
- 5.2.3 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；
- 5.2.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录我司服务平台，由此造成的损失我司不承担责任；
- 5.2.5 我司根据您的预约申请，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和您的指定亲属的个人信息进行披露；
- 5.2.6 相关法律法规规定的其他情形。

5.3. 除法律另有规定之外，您授权我司基于为您提供更优质服务的目的，向我司因本服务必要开展合作的服务商提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。

5.4. 您授权我司为提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）及您的指定亲属的个人信息、您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息，并将前述个人信息全部或部分共享或提供给服务商（授权服务商详细信息可至官网下载相关服务手册查询：【<https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/>】）。如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网

隐私政策:【<https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/>】。

- 5.5. 您确认在提供亲属个人信息前, 已取得其授权, 同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人, 您确认您是该未成年人的监护人或已取得其监护人的授权, 同意我司处理该未成年人个人信息。
- 5.6. 本函所列服务作为提供给您的健康增值服务, 所有相关诊疗、诊断结果仅供个人参考, 并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。
- 5.7. 本函所列服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的健康增值服务, 具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《附加都会守护长期护理保险(2022)产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《附加都会守护长期护理保险(2022)产品增值服务手册》, 并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。
- 5.8. 本函所列服务由我司合作的第三方专业健康服务服务商提供, 服务商信息可至官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】查询, 若您或您的亲属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷, 请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决, 我司会尽力协助您或您的亲属维护合法权益。当您或您的亲属选择服务商的指定医疗服务网络中的医疗机构来提供各项服务时, 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。

【大都会人寿微客服】

微信识别小程序码, 优享一键“拨打热线”功能, 快捷申请增值服务!



您有任何疑问或意见, 都可以在工作时间致电我司全国统一服务(投诉)热线: 400-818-8168, 我们非常乐意为您提供专业、周全的服务。

此致

敬礼!

中美联泰大都会人寿保险有限公司

健康管理服务合同

就我司向本保险合同保险单上所登载的被保险人本人提供的健康增值服务相关事宜，特与您（投保人）订立本《健康管理服务合同》，以上《致客户函》中关于服务相关介绍的全部内容均作为本《健康管理服务合同》的组成部分。

此服务不额外收取费用，除非相关服务说明中已明确该服务属于自购、自费或超出标准的服务，详情请仔细阅读《致客户函》及对应产品的《增值服务手册》。

另特此与您约定：若因上述保险合同相关任何信息、内容或事项发生变更，均以变更生效后的最新状况为准。