

## 《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《都会天使（2020）医疗保险》（以下简称“本合同”或“保险合同”）。根据您目前在我司享有该保险产品的情况，我司特别向本合同保险单上所登载的**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《都会天使（2020）医疗保险》。

### 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”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其失效、终止的时间均与本合同约定同步，**在发生本函所列的无法享受本服务的情形或本合同处于失效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30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），您可享受本服务中的各项健康增值服务项目中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，仅限您本人享有，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，您所享有的增值服务次数不能累计。**
- 1.4. 既往症：**指在本合同生效前罹患的被保险人已知或应该知道的有关疾病，具体定义以本合同条款为准。**服务等待期届满前之既往症不享受本服务。**
- 1.5. 指定疾病：**本服务所涉及的指定疾病，为“恶性肿瘤——重度”及“重大器官移植”两组，“恶性肿瘤——重度”及“重大器官移植”的具体定义以本合同条款为准，以下简称“指定疾病”。
- 1.6. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及《都会天使（2020）医疗保险》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。**
- 1.7. 本服务所涉及的相关名词，**如生效、中止、复效、终止等，以本合同之保险合同条款为准。

### 第二条 服务专线

本服务专属全国健康服务专线：**95169038**（以下简称“服务专线”）08：00-20：00（法定春节假期除外）

### 第三条 健康增值服务项目

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	电话医生	按需	不限次	否（仅限被保险人本人）

2	图文问诊	按需	不限次
3	专家或特需门诊预约协调（含陪诊）	指定疾病限制	1次/年
4	住院或手术预约协调（含陪诊、门诊）	指定疾病限制	1次/年 （选择住院协调服务或者手术协调服务之一）
5	专家会诊协调（国内）	指定疾病限制	1次/年
6	上门护理康复指导	指定疾病限制	2次/年

#### 第四条 健康增值服务项目简介

##### 4.1. 电话医生

服务内容：在服务等待期届满次日起，根据需要，您可通过拨打服务专线获得多种健康医疗咨询服务，包括对家庭常见意外伤害及急性病症提供处理建议等。

电话医生服务时间：7\*24小时（法定春节假期除外）

##### 4.2. 图文问诊

服务内容：在服务等待期届满次日起，根据需要，您可通过图文问诊服务，在线向医生咨询健康疾病相关问题，图文问诊目前可支持文字及图片在线交流。

在线服务入口：登录“大都会人寿官微”—“都会服务”—“个险微客服”—“增值服务”—“产品专属增值服务”—“图文问诊”。

在线服务时间：9:00-21:00（法定假期除外），工作时间段外及非工作日发起的咨询，将在下一个工作日予以回复。

##### 4.3. 专家或特需门诊预约协调（含陪诊）

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您经医院初次确诊罹患指定疾病需要就医时，由服务商的健康专员判断您目前的健康状况并提出就医建议，根据您的选择协调安排服务商国内网络医院列表中的医院门诊服务，使您得到专家专业而细心的治疗。

##### 4.4. 住院或手术预约协调（含陪诊、门诊）

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您经医院初次确诊罹患指定疾病需要就医时，欲至国内网络医院列表中的医院住院或手术时，服务商会根据您初步选择的医院，为您提供协调安排住院或手术治疗服务。

##### 4.5. 专家会诊协调（国内）

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您经医院初次确诊罹患指定疾病需要就医时，而您可能认为诊断不明确、治疗方案不理想时，服务商将会协调其国内专家会诊医院列表中的医院专家，为您协调现有诊断和治疗方案的第二次确认或完善。

#### 4.6. 上门护理康复指导

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您经医院初次确诊罹患指定疾病需要就医时，服务商将会提供专业护师的上门护理康复指导服务。根据您的身体情况为您及您的家属进行护理指导以利于更好的康复，如鼻饲、喂食、床上翻身、肌肉按摩、口腔护理、尿管留置护理、温水擦浴等基础护理指导。

服务时间：9:00-18:00（法定节假日除外）

#### 第五条 重要声明

##### 5.1. 当出现以下情形之一时，您将不再享受本函件所列之任何服务：

5.1.1 保险合同失效、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 本服务处于服务等待期内；

5.1.5 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 您将您或您的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法定监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。

##### 5.6. 本函所列服务为我司合作的服务商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《都会天使（2020）医疗保险》为准。我司可能会不时更新《都会天使（2020）医疗保险》，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。