

## 《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《都会颐年养老年金保险(分红型)》（以下简称“保险合同”或“本合同”），若您所购买的《都会颐年养老年金保险(分红型)》产品保额达到一定金额，我司将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或保险合同约定的保额未能达到**增值服务最低保额要求**，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《都会颐年养老年金保险(分红型)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”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效、终止、满期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中止期间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。若您作为多份都会颐年保险合同（《都会颐年养老年金保险（分红型）》或《都会颐年（2023）养老年金保险（分红型）》）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《都会颐年养老年金保险(分红型)》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。**

### 第二条 服务专线

#### 2.1. 第三条约定的序号 1-9 项服务：

服务专线：400-920-2586

服务时间：8:00-20:00（法定春节假期除外）

#### 2.2. 第三条约定的序号 10-15 项服务：

服务专线：400-021-1262

服务时间：7\*24 小时（每日 20:00-次日 8:00 为应急响应时间）

#### 2.3. 第三条约定的序号 16 项服务：

客服服务热线：021-38539009

客服服务时间：工作日 9:00-18:00

**2.4. 第三条约定的序号 17 项服务：**

服务专线：400-820-1925

服务时间：9:00-18:00（春节期间除外）

**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”，指一个保单周年)	是否支持亲属共享
<b>增值服务最低保额要求</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>如您所持有的《都会颐年养老年金保险(分红型)》之保险合同生效日在 2022 年 12 月 1 日之前（不含当天），您的增值服务最低保额要求同投保时约定的最低保额。</li> <li>如您所持有的《都会颐年养老年金保险(分红型)》之保险合同生效日在 2022 年 12 月 1 日之后（含当天），您的增值服务最低保额要求为：单份保险合同的保额在 3000 元及以上。</li> </ul>		
1	身体健康及心理咨询	不限疾病	不限次	是 限被保险人的父母
2	综合享老生活顾问		不限次	
3	医疗检查与复诊预约协助		2 次/年	
4	老年营养膳食咨询		不限次	
5	住院预约协调		2 次/年	
6	手术预约协调		2 次/年	
7	女性更年期健康咨询		不限次	
8	女性更年期门诊预约协助 (含陪诊)		2 次/年	
9	眼科筛查预约协助（含陪诊）		2 次/年	
10	老年健康咨询		不限次	
11	专家推荐		不限次	
12	专家门诊预约协助		2 次/年	
13	门诊就医陪同		2 次/年	
14	居家康护上门评估与指导		1 次/年	
15	生活信息查询助手		不限次	

16	智能药盒（自购）		不限次	
17	居家适老化改造（自购）		不限次	

在上述**序号 1-15 项**服务中，我们配备了对应的“一站式专属养老顾问”，“一站式专属养老顾问”致力于全方位整合咨询、就医、照护和老年安居生活等养老服务信息与资源，根据您或您的指定亲属的健康需求，主动介绍并安排服务权益内的服务项目，提供专业建议和服务。

其中，**序号 1-9 项**服务的养老顾问服务，可联系服务专线 **400-920-2586** 进行申请；**序号 10-15 项**服务的养老顾问服务，可联系服务专线 **400-021-1262** 进行申请，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，在一个保单年度内不可更换。**

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. 身体健康及心理咨询（原命名：身心结合健康咨询）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 **400-920-2586**，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请身体健康及心理相关的咨询服务，服务商将通过专业的指导建议，帮助您或您的指定亲属调整身体与精神的适应力。咨询内容涵盖：常见健康问题咨询（失眠、免疫力下降、皮肤过敏等）、心理健康咨询（压力纾解、情绪平衡等）。

##### 4.2. 综合享老生活顾问

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 **400-920-2586**，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请有关退休生活规划的咨询服务，服务商将通过专业的心理咨询与指导，缓解退休后带来的茫然与不安的情绪，给予合理个性化的生活规划建议，帮助您或您的指定亲属重新感受快乐生活，提升生活兴趣与自信。

##### 4.3. 医疗检查与复诊预约协助（原命名：健康风险筛查协助）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请医疗检查与复诊预约协助的服务，包含：B超、CT、核磁、肠胃镜检查等。服务商将通过优选公立医院合作网络，为您或您的指定亲属代开检查单，检查单开好后安排您或您的指定亲属完成检查。您或您的指定亲属在获取检查结果后如有需要，服务商可以协助您或您的指定亲属预约后续的专家门诊，实现高效就医。

本项服务中的**复诊预约协助**服务为完成医疗检查并取得报告后，用于预约专家门诊进行报告解读，不支持单独使用。

#### 4.4. 老年营养膳食咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请有关营养膳食方面的咨询服务，服务商根据您或您的指定亲属的身体情况及日常膳食情况，提供相关的指导建议。

#### 4.5. 住院预约协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属因疾病需要住院治疗时，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”申请本项服务，服务商将在国内医疗服务网络中推荐 2-3 家医院，并与您或您的指定亲属协调选定一家心仪的医院住院治疗。

本项服务包含一次陪诊服务。如您或您的指定亲属无入院单，服务商将提供一次免费的专家门诊预约以协助获得入院单。

#### 4.6. 手术预约协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属因疾病需要手术治疗时，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”申请本项服务，服务商将在国内医疗服务网络中推荐 2-3 家医院，并与您或您的指定亲属协调选定一家心仪的医院进行手术。

本服务中的**手术指的是住院手术，门诊手术不属于本项服务范围**。如您或您的指定亲属无入院单，服务商将提供一次免费的专家门诊预约以协助获得入院单。

#### 4.7. 女性更年期健康咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请女性更年期健康咨询服务，服务商将通过妇科专科背景的医生为您或您的指定亲属评估更年期健康相关状况，并对日常生活提供科学的调理指导建议。

#### 4.8. 女性更年期门诊预约协助(含陪诊)

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请女性更年期门诊预约协助服务，服务商将在国内医疗服务网络中协助您或您的指定亲属预约与更年期症状相关的妇科、妇科内分泌科或中医科门诊进行就医。

本服务包含一次陪诊服务，可供您或您的指定亲属在就诊当日一同使用，不支持单独使用。

#### 4.9. 眼科筛查预约协助(含陪诊)

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请眼科筛查预约协助服务，服务商将依据您或您的指定亲属眼科相关症状，在国内医疗服务网络中推荐对症医院，协助您或您的指定亲属预约眼科专科门诊进行全面眼科筛查。

本服务包含一次陪诊服务，可供您或您的指定亲属在就诊当日一同使用，不支持单独使用。

#### 4.10. 老年健康咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，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”，申请与常见老年健康问题相关的咨询服务，包括日常医学咨询、诊前就医指导、慢性病管理咨询、预防及日常保健等。

#### 4.11. 专家推荐

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，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”，申请疾病相关的专家医生推荐服务，服务商将为您或您的指定亲属进行病情分析，并推荐 2-3 名候选专家医生。

#### 4.12. 专家门诊预约协助

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，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”，申请专家门诊预约协调服务，服务商将协助您或您的指定亲属完成专家门诊预约并发送确认信息。

#### 4.13. 门诊就医陪同

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，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”，申请门诊就医的现场支持服务，服务商将提供包括：诊前指导、院内自助设备使用协助、就诊陪同、取药协助等服务。

#### 4.14. 居家康护上门评估与指导

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据出院后、疾病恢复期等时段内的康复需求，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”，申请居家康护上门评估与指导服务，服务商将委派专业的工作人员，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。在上门健康评估完成后，将由专科医生、护理专家、营养师、康复师、心理咨询师组成的专业团队，定制居家康护指导书，供您或您的指定亲属参考。

#### 4.15. 生活信息查询助手

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，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”申请本项服务，获取包括：出行交通路线、天气信息、家电品牌官方维修热线、政府官方便民生活政务热线等常见信息代查询的服务。

#### 4.16. 智能药盒（自购）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可至服务商处以优惠价购买智能药盒的产品与服务。服务商共提供 2 款智能药盒（智能版和智能语音版），智能药盒搭配微信小程序使用，通过药品分装收纳、服药提醒（灯光、提醒音/智能语音及微信推送）、服药行为分析、服药情况家属同步等功能，帮助用户按时服药，同时防止错服漏服，实现更为健康、美好的生活愿景。

**购买领取入口：**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”—“智能药盒（自购）”。

本服务为自费服务模式，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。

#### 4.17. 居家适老化改造（自购）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-820-1925，向服务商咨询居家适老化改造的相关建议，获取适老化改造方案。在您或您的指定亲属认可改造方案并付款后（需自费支付），供应商将安排专业的居家改造服务人员上门进行施工与安装，并在质保期内负责维修、保养或更换。

本服务为自费服务模式，适老化改造咨询及综合定制方案不收取费用，安排方案实施及后续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。

### 第五条 重要声明

5.1. 当出现以下情形之一时，我司将不提供本函件所列服务：

- 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《都会颐年养老年金保险(分红型)产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《都会颐年养老年金保险(分红型)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。