

## 《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”）的健康随心IV终身重大疾病保险产品。若您所购买的《健康随心IV终身重大疾病保险》（以下简称“保险合同”或“本合同”）产品保额累计达到一定金额，我司将根据该保险产品的保额情况，向本保险合同上所登载的被保险人本人（以下简称“您”）提供一份符合相应套餐等级的健康增值服务（以下简称“本服务”），**但若您未购买上述产品或未在保险费约定支付日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《健康随心IV终身重大疾病保险产品增值服务手册》。

### 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”，本服务手册“第三条 增值服务项目简介”中增值服务有效期如下：

#### 1.1.1 第 3.1 项服务有效期：

自您所持有的《健康随心IV终身重大疾病保险》之合同生效日起生效，为期三年。

• 在服务有效期内，若保险合同处于中止期间、失效、满期或终止后等非有效状态或发生本函所列的无法享受本服务的情形时，被保险人不能享受本服务。

#### 1.1.2 第 3.2-3.13 项的服务有效期：

自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效及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中止期间、失效、满期或终止后等非有效状态下，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二条约定。**所有服务次数仅限在服务有效期内使用，不可转让，过期不予追溯。**

**若您购买了本产品多份保险合同：**

**1.3.1** 我们将根据您所购买保险合同的保险金额累计，提供相应套餐（经典/贵宾/白金）的增值服务次数。

**1.3.2** 增值服务的服务次数不能进行累计。

**1.4. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及《健康随心IV终身重大疾病保险》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。

**1.5. 指定疾病：**本服务中涉及的保险合同约定的疾病（以下简称“指定疾病”）分为“重大疾病”、“中度疾病”及“轻度疾病”三类。**如果您在服务等待期届满前确诊首次患有指定疾病，您将无法基于“指定疾病”享受本服务中的相关项目。**

- 1.5.1 重大疾病：**是指您购买的我司《健康随心IV终身重大疾病保险》合同条款中约定的重大疾病，具体定义以《健康随心IV终身重大疾病保险》合同条款为准。**重大疾病的**服务等待期为《健康随心IV终身重大疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。
- 1.5.2 中度疾病：**是指您额外购买的我司《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款中约定的中度疾病，具体定义以《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款为准。**中度疾病的**服务等待期为《附加健康随心IV特定疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。若您未购买《附加健康随心IV特定疾病保险》，您将无法基于“中度疾病”享受本服务中的相关项目。
- 1.5.3 轻度疾病：**是指您额外购买的我司《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款中约定的轻度疾病，具体定义以《附加健康随心IV特定疾病保险》合同条款为准。**轻度疾病的**服务等待期为《附加健康随心IV特定疾病保险》合同生效开始起的 30 个自然日。若您未购买《附加健康随心IV特定疾病保险》，您将无法基于“轻度疾病”享受本服务中的相关项目。

## 第二条 增值服务申请及服务次数

### 2.1 服务申请

#### 2.1.1 下述序号 1 项服务：

服务专线：021-22236700

服务申请邮箱：[ZAZC@teladochealth.com.cn](mailto:ZAZC@teladochealth.com.cn)

在线申请：登录“大都会人寿官微” - “都会悠享” - “高发癌症早筛”

服务时间：周一至周日：9:00-21:00（法定节假日除外）

#### 2.1.2 下述序号 2-13 项服务：

服务专线：95169038 08:00-20:00（法定春节假期除外）

\* 部分服务项具体服务时间请参见“第三条 增值服务项目简介”中相关说明

### 2.2 服务次数

| 序号         | 服务项目                                     | 服务限制                                                                                                                                                                                                            | 服务有效期内服务次数<br>(此处的“年”，指一个保单年度)                                                                                                                               |      |      |
|------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|
|            |                                          |                                                                                                                                                                                                                 | 经典套餐                                                                                                                                                         | 贵宾套餐 | 白金套餐 |
| 健康服务最低保额要求 |                                          |                                                                                                                                                                                                                 | 小于 30 万                                                                                                                                                      | 30 万 | 50 万 |
| 1          | 高发癌症早筛<br><br>(本项服务仅适用于年满 18 周岁及以上的成人使用) | <ul style="list-style-type: none"><li>• 9 大高发癌症（肺癌、乳腺癌、甲状腺癌、结直肠癌、肝癌、胃癌、食管癌、宫颈癌、前列腺癌）早期风险症状，如结节、息肉、炎症等</li><li>• 启动专家报告解读服务须提供最近三个月内的二级及以上医院或体检中心的检查报告</li><li>• 启动专家或特需门诊预约协调、住院及手术协调、随访跟进服务须完成专家报告解读</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>1) 早筛方案定制：不限次</li><li>2) 专家报告解读：不限次</li><li>3) 专家或特需门诊预约协调：1 次/年</li><li>4) 住院及手术协调：1 次/年</li><li>5) 随访跟进：按需</li></ul> |      |      |

|    |             |                                         |       |       |       |
|----|-------------|-----------------------------------------|-------|-------|-------|
| 2  | 电话医生        | 不限疾病                                    | 不限次   | 不限次   | 不限次   |
| 3  | 图文问诊        | 不限疾病                                    | 不限次   | 不限次   | 不限次   |
| 4  | 专家或特需门诊预约协调 | 不限疾病                                    | 1 次/年 | 2 次/年 | 4 次/年 |
| 5  | 导医服务        | 不限疾病                                    | 1 次/年 | 2 次/年 | 4 次/年 |
| 6  | 住院预约协调      | 如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病                    | 1 次/年 | 1 次/年 | 1 次/年 |
|    |             | 不限疾病                                    | /     | 1 次/年 | 1 次/年 |
| 7  | 手术预约协调      | 如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病                    | 1 次/年 | 1 次/年 | 1 次/年 |
|    |             | 不限疾病                                    | /     | 1 次/年 | 1 次/年 |
| 8  | 专家会诊协调（国际）  | 如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病<br>[医院范围限亚洲]       | 1 次/年 | /     | /     |
|    |             | 如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病<br>[医院范围限亚洲、欧洲]    | /     | 1 次/年 | /     |
|    |             | 如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病<br>[医院范围限亚洲、欧洲、美国] | /     | /     | 1 次/年 |
| 9  | 海外就医协调      | 如果被医生确诊首次患有指定疾病<br>（限亚洲、欧洲、美国）          | /     | 1 次/年 | 1 次/年 |
| 10 | 心理咨询        | 不限疾病<br>（可亲属共享）                         | 3 次/年 | 6 次/年 | 不限次   |
| 11 | 国内多学科联合会诊协调 | 如果被医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病                    | /     | 1 次/年 | 1 次/年 |
| 12 | 专家复诊协调      | 如果被医生确诊首次患有指定疾病                         | 1 次/年 | 2 次/年 | 3 次/年 |
| 13 | 上门护理康复指导    | 如果被医生确诊首次患有指定疾病                         | /     | 1 次/年 | 2 次/年 |

**亲属共享：**若您需要申请亲属共享，请于首次亲属共享需要预约此服务时，由您本人致电服务专线，告知服务商健康专员您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。亲属共享仅限被保险人直系亲属中的配偶、子女、父母，被保险人与您的指定亲属共享服务次数，亲属共享限指定 2 名亲属，您的亲属一旦指定，不可更换。请您谨慎提供亲属相关信息，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。

### 第三条 增值服务项目简介

#### 3.1. 高发癌症早筛

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您的身体出现 9 大高发癌症（肺癌、乳腺癌、甲状腺癌、结肠直肠癌、肝癌、胃癌、食管癌、宫颈癌、前列腺癌）早期风险症状，如结节、息肉、炎症等，需要专家确认或想获得更多医生关于健康和治疗的建议时，服务商专案管理师将根据您的病情需求，通过专业的团队，为您进行全程指导，高效连接专家及医疗资源。

**高发癌症早筛服务仅适用于年满 18 周岁及以上的成人使用，本项服务包含如下：**

- 3.1.1 早筛方案定制：**根据您的个人健康信息、生活习惯和家族病史等，评估健康风险，提供日常预防保健建议，并根据健康风险，制定个性化的体检筛查方案或医学检查建议。
- 3.1.2 专家报告解读：**医生对您的医学检查或筛查结果进行解读和分析并出具意见报告，对于复杂病情，由专家医生提供深度医学意见报告，并由医生进行报告解读与分析。
- 3.1.3 专家或特需门诊预约协调：**根据您的病情需要，专案管理师为您安排专家/特需门诊预约协调。
- 3.1.4 住院及手术协调：**根据您的病情需要，专案管理师为您安排住院/手术预约协调。
- 3.1.5 随访跟进：**专案管理师为您建立健康档案，根据您的病情需要、医生专家建议，主动跟进您的健康情况。

#### 3.2. 电话医生

服务内容：在服务等待期届满次日起，您可通过拨打全国健康服务专线获得多种医疗咨询服务，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）**

#### 3.3. 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”。

**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。

#### 3.4. 专家或特需门诊预约协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您因患有疾病需要就医时，服务商将根据实际病情需要，尽力为您提供合作医院网络中知名医院的门诊预约协调服务。

#### 3.5. 导医服务

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您因患有疾病需要就医时，服务商将为您提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务，提供就医便利。

#### 3.6. 住院预约协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您因疾病需要就医时（各套餐的服务限制请参见“2.2. 服务次数”的相关说明），欲至国内网络医院列表中的医院住院时，服务商会根据您初步选择的医院，尽力为您提供协调安排住院服务。

### 3.7. 手术预约协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您因疾病需要手术时（各套餐的服务限制请参见“2.2. 服务次数”的相关说明），服务商将根据客户对医院和床位的要求，在合作医疗网络中尽力为客户提供手术预约协调服务。**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。**

### 3.8. 专家会诊协调（国际）

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您经专科医生判定疑似或确诊首次患有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，服务商将会协调专家会诊医院列表中的医院机构，为您协调现有诊断和治疗方案的第二次确认或完善。

### 3.9. 海外就医协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您经专科医生确诊首次患有指定疾病需要就医时，可以拨打服务热线申请海外就医相关协助业务。

### 3.10. 心理咨询

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，可以拨打服务热线申请专业的心理咨询服务，服务商将会运用心理学的方法，帮助您或您的指定亲属恢复心理平衡、提高对环境的适应能力、增进身心健康。

### 3.11. 国内多学科联合会诊协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您经专科医生判定疑似或确诊首次患有指定疾病需要就医时，根据您的病情需要，服务商将为您提供跨学科权威专家联合会诊协助服务。该服务将结合患者主治医师建议以及病情，组成多位多学科权威专家组，针对您的病情开展多学科联合会诊研讨会，为您提供权威专家组的个性化精准治疗方案。

### 3.12. 专家复诊协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您因疾病经专科医生确诊首次患有指定疾病需要就医时，根据病情需要，服务商将尽力为您协调原主治医生或推荐同等级别其他权威专家门诊的预约协调服务。

### 3.13. 上门护理康复指导

上门护理康复指导服务时间：09：00-18：00（法定节假日除外）

服务内容：在服务等待期届满次日起，当您因疾病经专科医生确诊首次患有指定疾病时，根据您的病情需要，服务商将为您安排专业护理师上门护理，并提供定制化康复指导。根据您的身体情况为您本人及家属进行护理指导以利于您的康复。如病人的鼻饲、喂食、床上翻身、肌肉按摩、口腔护理、尿管留置处理、温水擦浴等基础护理指导。**本服务不包含任何有创的护理指导，如换药、压疮护理、气管切开护理等。**

## 第四条 重要声明

4.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本函件所列之任何服务：

4.1.1 保险合同处于中止，失效，终止等非有效状态期间；

4.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；

4.1.3 本服务各项服务次数使用完毕；

- 4.1.4 保险合同处于犹豫期内；
- 4.1.5 本服务处于服务等待期内；
- 4.1.6 其他特别约定。
- 4.2. 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：
- 4.2.1 您将您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；
- 4.2.2 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；
- 4.2.3 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；
- 4.2.4 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；
- 4.2.5 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的个人信息进行披露；
- 4.2.6 相关法律法规规定的其他情形。
- 4.3. 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。
- 4.4. 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）的个人信息以及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/>】。
- 4.5. 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。
- 4.6. 本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。
- 4.7. 本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《健康随心IV终身重大疾病保险增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《健康随心IV终身重大疾病保险增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。
- 4.8. 本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。