

《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”）的都会康悦健康保险产品（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**健康管理服务**（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《都会康悦专属服务手册》，我司保留对致客户函的解释、服务项目和内容的变更以及调整、停止提供各项服务的权利。

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：**服务期开始或每一次保险合同复效起的 30 个自然日为服务等待期，**服务等待期内不享受本服务。**服务等待期结束后，您可根据本服务中各项健康增值服务的具体要求，按服务流程申请使用本服务。
- 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，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. 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”），是指您所持的我司《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》合同条款中约定的疾病，具体定义以《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》合同条款为准。**如果您在服务等待期届满前罹患指定疾病，您将无法享受本服务中的任何项目。**
- 1.5. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及《都会康悦终身重大疾病保险》以及《附加都会康悦轻症疾病保险》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。**
- 1.6. 亲属共享服务：**本服务中的部分项目可与亲属共享，您作为被保险人与您的指定亲属共享服务次数。
 - 1.5.1 亲属：**即被保险人的父母、配偶、子女，且年龄在保单生效日之时，不可超过 65 周岁。亲属在整个保单有效期内仅可指定 2 名。
 - 1.5.2 亲属共享服务的服务等待期：**从服务期开始或每一次保险合同复效后，被保人亲自致电服务专线指定亲属开始起的 30 个自然日为服务等待期，服务等待期内不可享受亲属共享服务。
 - 1.5.3 亲属申请流程：**被保险人需亲自致电服务专线指定亲属，服务商会为您记录亲属的相关信息，包括但不限于亲属姓名，证件信息，亲属关系，出生日期等。亲属一经指定不可更换。
 - 1.5.4 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。

第二条 服务专线

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 健康增值服务项目简介

3.1. 电话医生

电话医生服务时间：7*24 小时（法定春节假期除外）

服务次数：不限次

在服务等待期届满次日起，您可通过拨打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。

3.2. 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。

服务次数：不限次

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。

3.3. 专家或特需门诊预约协调

3.3.1. 服务次数：保单有效期内 1 次

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，您或您的亲属可致电服务专线提出专家或特需门诊预约申请，服务商专业的医疗顾问会快速了解病情，向您或您的亲属收集个人基本信息、病历、医学影像文件等具体医疗资料，根据个人情况和病情需要，在服务商国内网络医院列表中协调安排最合适的医院门诊服务，使您或您的亲属得到专家专业而细心的治疗。

3.3.2. 服务次数：保单有效期内 1 次

在服务等待期届满次日起，您无需经专科医生首次确诊罹患指定疾病，即可致电服务专线提出专家或特需门诊预约申请，服务商专业的医疗顾问会快速了解病情，向您收集个人基本信息、病历、医学影像文件等具体医疗资料，根据个人情况和病情需要，在服务商国内网络医院列表中协调安排最合适的医院门诊服务，使您得到专家专业而细心的治疗。**本项服务不可亲属共享。**

3.4. 住院预约协调

服务次数：保单有效期内 1 次

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗服务网络内的住院协调服务，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

3.5. 手术预约协调

服务次数：保单有效期内 1 次

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗服务网络内的手术协调服务，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

3.6. 导医服务

服务次数：保单有效期内 1 次

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗服务网络内的导医导诊服务，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

3.7. 专家会诊协调（国际）

服务次数：保单有效期内 1 次

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商海外服务网络内医疗机构的专业医学服务意见，可以通过拨打服务专线申请该项服务。

3.8. 海外就医协调

服务次数：保单有效期内 1 次

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商海外服务网络内医疗机构的就医服务，可以拨打服务专线申请该项服务。

3.9. 上门护理康复指导

服务时间：9:00-18:00（法定节假日除外）

服务次数：保单有效期内 2 次

在服务等待期届满次日起，当您或您的亲属经专科医生首次确诊罹患指定疾病，若希望获得服务商国内医疗网络内的上门护理康复指导服务，可以拨打服务专线申请该项服务。

第四条 重要声明

4.1. 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：

- 4.1.1 本合同中止，失效，满期，终止等保险合同处于非有效状态期间；
- 4.1.2 本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 本合同处于犹豫期内；
- 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《都会康悦专属服务手册》为准。我司可能会不时更新《都会康悦专属服务手册》，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：95308，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。