

《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”）的《都会健康两全保险》及《附加都会健康长期重大疾病保险》。若您购买的《都会健康两全保险》产品保额累计达到一定金额，我司将根据您目前在我司享有该保险产品的保额情况，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”）**免费提供一份尊贵的健康增值服务**（以下简称“本服务”）。本服务由我司合作的国内健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调和提供。若您未购买上述产品或累计保额未能达到相应金额，则无法享受本服务。

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”，具体服务有效期请参考我司官网刊登的相关增值服务手册。
- 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，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。**所有服务次数仅限服务有效期内使用，不可转让，过期不予追溯。**具体服务次数请参考我司官网刊登的相关增值服务手册。
- 1.4. 增值服务责任免除：**以保险合同条款中的《责任免除》内容为准。若您在申请本服务时涉及《都会健康两全保险》及《附加都会健康长期重大疾病保险》之保险合同条款中列明的《责任免除》情况，将不能享受本服务。
- 1.5. 重大疾病：**同《附加都会健康长期重大疾病保险》之保险合同中对重大疾病的定义。

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

在线申请：登录“大都会人寿官微” - “都会悠享” - “结节医学解读”

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 2-8 项服务：

服务专线：400-920-9788

服务时间：7*24 小时

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 (此处的“年”，指一个保单周年)		
			经典套餐	贵宾套餐	白金套餐
健康服务对应最低保额要求			10万	30万	50万

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)		
1	健康关键时刻的专案支持 (本项服务不设服务等待期)	肺部、乳腺、甲状腺结节	1) 案件管理与专业医学意见: 不限次 2) 就医绿通协调: • 专家或特需门诊预约协调: 1次/年 • 住院及手术协调: 1次/年 3) 随访跟进: 每年不超过3次		
2	电话医生	不限疾病	不限次	不限次	不限次
3	专家会诊	限重大疾病 [医院范围限亚洲]	1次		
		限重大疾病 [医院范围限亚洲、欧洲]		1次	
		限重大疾病 [医院范围限亚洲、欧洲、美国]			1次
4	专家或特需门诊预约	限重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	3次
5	导医服务	限重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	3次
6	住院预约	限重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	1次
7	手术预约	限重大疾病	1次	1次	1次
		不限疾病		1次	1次
8	癌症特色体检	不限疾病			1次

第三条 健康增值服务项目简介

3.1. 健康关键时刻的专案支持

服务内容: 当您的身体出现的肺部、乳腺、甲状腺结节时, 对于已有的诊断、体检结果有疑虑, 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。包含服务如下:

3.1.1 案件管理: 由专案管理师为您全面协调服务。

3.1.2 专业医学意见：由专案医生向您了解既往病史及具体需求，根据获得的信息给出专业评估意见。

3.1.3 就医绿通协调：根据您及病情的需要，专案管理师为您安排与结节诊断相关的就医绿通协调。绿通协调包含专家或特需门诊预约协调、住院及手术协调。

3.1.4 随访跟进：根据您的病情需要、医生专家建议与检查项目资源紧缺程度，专案管理师与您协商后提供适时、合理频次的随访和复诊提醒，每年不超过 3 次。

3.2. 电话医生

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。

3.3. 专家会诊

在服务等待期届满次日起，当您经医生诊断首次患有《附加都会健康长期重大疾病保险》中所约定的重大疾病，而您可能认为诊断不明确、治疗方案不理想时，可拨打服务专线就该重大疾病申请本项服务，服务商将会协调其提供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(各套餐的服务限制请参见“二. 增值服务申请及服务次数”的相关说明)。

3.4. 专家或特需门诊预约

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“二. 增值服务申请及服务次数”的相关说明)，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，根据您的实际情况协调安排服务商网络医院列表中的医院门诊服务，使您得到专家专业的治疗。

3.5. 导医服务

在服务等待期届满次日起，根据您的需要(各套餐的服务限制请参见“二. 增值服务申请及服务次数”的相关说明)，可由您本人拨打服务专线申请导医服务。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，节省您的宝贵时间，提供就医便利。

3.6. 住院预约

在服务等待期届满次日起，当您因疾病需要住院时(各套餐的服务限制请参见“二. 增值服务申请及服务次数”的相关说明)，可拨打服务专线就该疾病申请本项服务，服务商健康专员将根据您的实际情况，协调安排国内网络医院列表中医院的住院服务，减少您就医的盲目性和等待时间。

3.7. 手术预约

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“二. 增值服务申请及服务次数”的相关说明)，可拨打服务专线就该疾病申请本项服务，服务商健康专员将根据您的要求，协调安排国内网络医院列表中医院的手术服务，减少您就医的盲目性和等待时间。

3.8. 癌症特色体检

在服务等待期届满次日起，如您需要较为全面的癌症筛查，可通过拨打全国健康服务专线获取癌症特色体检服务。服务商将提供包括肝癌、前列腺癌、卵巢癌、宫颈癌、乳腺癌、胰腺癌、直肠癌等在内的全方位癌症筛查体检，也可根据您的需求对上述其中一种癌症进行专项筛查。通过有针对性的医学检查，帮助您发现可能在身体中已存在的、早期或可治愈的肿瘤。年满 18 周岁的成年人方可享受癌症特色体检。

第四条 重要声明

4.1. 当出现以下情况时，我司将不提供本服务：

4.1.1 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；

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《都会健康两全保险（顾问行销渠道）产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《都会健康两全保险（顾问行销渠道）产品增值服务手册》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。
- 4.8. 本服务由我司合作的服务商提供，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、周全的保险服务。

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免费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。

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。