

玉山银行（中国）有限公司互联网保险信息披露

一、玉山银行（中国）有限公司营业执照（副本）



二、玉山银行（中国）有限公司保险中介许可证



三、玉山银行（中国）为保险兼业代理机构，不涉及一年来综合偿付能力充足率、风险综合评级、消费者权益保护监管评价等相关信息披露。

四、自营网络平台在中国保险行业协会官方网站上的信息披露访问链接

<http://icidp.iachina.cn/>

五、自营网络名称及网址

（一）个人网上银行名称：玉山银行（中国）个人网上银行

网址：<https://pbank.esun-bank.com.cn/pbank>

（二）个人手机银行名称：玉山银行（中国）

网址：<https://pbank.esun-bank.com.cn/ysdownload/downloadApp.html>

六、各级分支机构的名称、办公地址、电话号码

1、名称：玉山银行（中国）有限公司总行营业部

地址：广东省深圳市南山区梦海大道 5109 号卓越前海壹号 T7 栋 2901-2908

电话：0755-66631313

2、名称：玉山银行（中国）有限公司东莞分行

地址：广东省东莞市东城街道鸿福东路 1 号国贸中心 2 栋 7701 室

电话：0769-28681313

3、名称：玉山银行（中国）有限公司东莞长安支行

地址：广东省东莞市长安镇东门中路 121 号百汇金融大厦 1 楼 06、07、08 号

电话：0769-23308813

4、名称：玉山银行(中国)有限公司深圳分行

地址：广东省深圳市福田区金田路皇岗商务中心 1 号楼 6202-6204

电话：0755-83601313

5、名称：玉山银行(中国)有限公司广州分行

地址：广东省广州市天河区珠江新城冼村路 5 号凯华国际中心 41 楼 01-06 单元

电话：020-61991313

七、合作保险公司信息及客户服务情况

中美联泰大都会人寿保险有限公司

合作机构名称	中美联泰大都会人寿保险有限公司
业务合作范围	玉山银行（中国）有限公司和保险公司在保险法律法规、行政规章制度许可范围内的险种
互联网保险合作起止时间	2025 年 3 月 10 日至 2027 年 3 月 9 日 (该合作起止时间以双方合作协议时间为准)
偿付能力充足率	https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/special-information/solvency-information
风险综合评级	https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/special-information/online-sales-information-disclosure
消费者权益保护监管评价	二级 C
互联网保险产品信息	1、都会悦享终身寿险 2、都会金彩养老年金保险 3、都会臻传优享 2026B 款终身寿险（分红型）
互联网保险产品查询网址	https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/basic-information/basic-product-information/available-products
金融产品查询平台网址	https://www.jrcpcx.cn
条款编号	https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/basic-information/basic-product-information/available-products
保险条款	https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/basic-information/basic-product-information/available-products
保单查询及验真	登录“大都会人寿微客服”小程序查询保单、保单验真
保全操作指引	您可通过微信公众号“大都会人寿官微”发送申请保全服务。或拨打全国统一服务（投诉）热线：95308 申请保全服务。亦可亲临保险公司柜台提交保全变更申请。
销售区域	本产品由中美联泰大都会人寿保险有限公司承保，请确保投保人、被保险人、受益人的常驻地处于保险公司已设分公司的辖区内。在辖区内投保保险公司保险产品有利于保险公司为您提供更便捷的服务，其他地区客户在获取服务时可能存在服务不到位、时效差等问题，保险公司将尽更大努力给客户提供优质服务。保险公司已设立分公司的辖区： https://www.metlife.com.cn/customer-service/contact-us

保险产品承保公司 设有省级分支机构 和落地服务机构的 省（自治区、直辖 市、计划单列市） 清单	上海市、北京、重庆、广东、深圳、辽宁、大连、江苏、浙江、四川、湖北、福建、天津。 各机构网点地址可登陆网站查询： https://www.metlife.com.cn/customer-service/contact-us
理赔、保全等客户 服务及投诉渠道， 相关联系方式	1、客服电话：保险公司服务热线：95308 2、理赔流程： (1) 报案：出险后第一时间通知大都会人寿 报案方式：1) 在“大都会人寿官微”上进行理赔报案。 2) 通过电话或亲临保险公司柜台等形式报案。 (2) 报案内容：出险人的姓名、身份证号码、保险单号码、联系方式，事故经过（包括事故发生时间、地点、经过、原因，经治医院、治疗情况、目前状况等）。保险公司理赔人员在接到理赔报案时，将了解保险事故详情，解答咨询并指导您理赔申请。 (3) 理赔申请： 1) 待保险事故处理完毕，受益人应依据保险条款或理赔人员指导尽快备齐理赔所需资料，提起理赔申请。或可以通过【大都会人寿官微】提交理赔申请，或亲自到保险公司柜面提交办理。《理赔申请书》应由受益人逐项如实填写并亲笔签名确认。 2) 理赔资料一般资料包括保险合同原件、身份证明复印件、受益人银行账号复印件、理赔申请书、其他等。由于每位顾客投保的保险产品不尽相同，且保险事故类型也存在差异，顾客申请理赔时还所需的其他理赔资料，可依据保险条款或理赔人员指导。 (4) 理赔审核： 1) 事故性质、经过明确的一般理赔案件，自理赔资料齐全之日起5个工作日内结案。 2) 需调查的理赔案件（主要针对索赔金额较高的重大疾病、残疾、身故类等案件），理赔时效可能会超过五个工作日，但会在法定时效内及时结案。 (5) 结案通知：保险公司依据《理赔申请书》上标明的开户银行、户名、银行账号等信息，将理赔款转入受益人的账户中，如有疑问，可于保险公司理赔部门取得联系。 3、投诉渠道及联系方式： (1) 投诉电话：95308，人工服务时间：工作日早8:30-晚8:30。 (2) 在线投诉：通过大都会人寿官网、“大都会人寿官微”微信公众号、信函等。 (3) 电子邮箱：chinaservice@metlife.cn

	(4) 电话投诉处理流程：	
	步骤	具体操作
	第一步	请您通过大都会人寿官方微信公众号发起在线投诉或者请您拨打大都会人寿全国统一服务（投诉）热线：95308（如遇忙音，请按照提示音留下本人姓名、所在地长途区号和电话号码，客服专员将在 1 个工作日内给予电话回复）。
	第二步	投诉人应向大都会人寿客服专员陈述投诉理由并提交相关证据，以便大都会人寿后续开展相应调查工作。
	第三步	事实清楚、争议情况简单的保险消费投诉，大都会人寿自收到投诉之日起 15 个自然日内做出处理决定并告知投诉人。如由于特殊原因无法按时答复的，大都会人寿将及时向投诉人反馈处理进展情况，并就处理时效做进一步协商。
	第四步	投诉人如对大都会人寿的处理时效、处理过程及处理结果表示不满，可采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径。
代销保险产品说明	我行仅对合作保险公司相关电子银行保险产品进行展示和代销，保险产品的承保、理赔等保险业务均由合作保险公司提供，我行不承担所代销保险产品的投资、兑付和风险管理责任。	

友邦人寿保险有限公司

合作机构名称	友邦人寿保险有限公司
业务合作范围	玉山银行（中国）有限公司和保险公司在保险法律法规、行政规章制度许可范围内的险种
互联网保险合作起止时间	2022 年 10 月 20 日始至今（该合作起止时间以双方合作协议时间为准）
偿付能力充足率	www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/gongkaixinxipilou/changfunengli1.html
风险综合评级	www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/gongkaixinxipilou/changfunengli1.html
消费者权益保护监管评价	二级 B
互联网保险产品信息	目前暂无在售产品
互联网保险产品查询网址	www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/gongkaixinxipilou/dongtaichanpin.html
金融产品查询平台网址	https://www.jrcpcx.cn
条款编号	www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/gongkaixinxipilou/dongtaichanpin/zaishouchanpin.html
保险条款	www.aia.com.cn/zh-cn/aia/media/gongkaixinxipilou/dongtaichanpin/zaishouchanpin.html
保单查询及验真	下载“友邦友享 APP”查询保单、保单验真
保全操作指引	您可通过“友邦友享 APP”进行保单信息查询及办理部分保全变更服务，如变更续期交费账号、保单借款等。或亲临保险公司客户服务中心办理保单后续服务，客户服务中心地址可登录网站 https://www.aia.com.cn 查询。
保单和发票	本合同采用电子保险单形式承保，您可以通过客户应用端“友邦友享 APP”签署电子回执并查询、下载电子保单。如您需要纸质发票可拨打客服热线。如您需要纸质保单可亲临保险公司客户服务中心办理。
销售区域	本产品由友邦人寿保险有限公司承保，请确保投保人、被保险人、受益人的常驻地处于保险公司已设分公司的辖区内。在辖区内投保保险公司保险产品有利于保险公司为您提供更便捷的服务，其他地区客户在获取服务时可能存在服务不到位、时效差等问题，保险公司将尽更大努力给客户优质服务。 保险公司已设立分公司的辖区： https://www.aia.com.cn/zh-cn/zixun.html#rx
保险产品承保公司设有省级分支机构	上海市、广东、深圳、北京、江苏、天津、河北、四川、湖北、河南、山东、安徽、重庆、浙江。各机构网点地址可登陆网站查询：

和落地服务机构的 省（自治区、直辖市、计划单列市） 清单	https://www.aia.com.cn/zh-cn/zixun.html#rx
理赔、保全等客户服务及投诉渠道， 相关联系方式	1、客服电话：保险公司服务热线：400-820-3588（手机）/800-820-3588（固话） 2、理赔争议处理机制和工作流程： 合同争议解决方式由当事人在合同约定从下列两种方式中选择一种： （1）因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，提交双方共同选择的仲裁委员会仲裁； （2）因履行本合同发生的争议，由当事人协商解决，协商不成的，依法向人民法院起诉。 3、理赔流程： （1）报案：出险后第一时间通知友邦人寿 报案方式： 1）致电保险公司客户服务热线：400-820-3588（手机），800-820-3588（固话）； 2）通过“友邦友享”APP进行报案（在APP首页点击“我要理赔”，进入“我要报案”界面）。 （2）准备资料：通过友邦保险微信公众号、友邦人寿官网查询并准备相关理赔资料。 （3）理赔申请：多种途径递交理赔资料：1）亲临友邦人寿公司客户服务柜台；2）银行客户经理；3）针对残障人士等特殊客户，保险公司提供特别关爱服务，您可致电保险公司客服热线400-820-3588（手机），800-820-3588（固话）。 （4）审核：保险公司在收到您的索赔资料后会尽快审核。 （5）通知：保险公司完成理赔案件审核后，会向您发送理赔结果通知短信及《理赔结果通知书》。 （6）领款：对于同意赔偿的理赔申请，保险公司会通过银行转账方式来支付理赔金。 4、投诉渠道及联系方式 （1）投诉电话：400-820-3588（手机）/800-820-3588（固话）。 （2）在线投诉：通过友邦人寿官网、友邦保险官方微信公众号或“友邦友享”APP在线客服反馈，人工服务时间：周一至周日 9:00-21:00。 （3）电子邮箱：www.aia.com.cn/zh-cn/tools/contact-us （4）投诉处理流程：顾客投诉-投诉受理-受理回复-调查核实-处理意见-回复顾客-是否有异议（如有异议：申请核查、调解、仲裁、诉讼等救济途径）-结案。 （5）服务时效：一般投诉自投诉受理15个自然日内，复杂及重大投诉自投诉受理30个自然日，情况特别特殊的自投诉受理60个自然日内。
代销保险产品说明	我行仅对合作保险公司相关电子银行保险产品进行展示和代销，保险产品的承保、理赔等保险业务均由合作保险公司提供，我行不承担所代销保险产品的投资、兑付和风险管理责任。

