

中美联泰大都会人寿保险有限公司基本信息公示

一、合作保险公司名称

中美联泰大都会人寿保险有限公司

二、合作信息披露

1. 合作起止时间：2021 年5月-至今

2. 合作范围：保险产品代理销售

三、公司偿付能力相关信息披露

1. 公开信息披露网址：

<https://www.metlife.com.cn/>

2. 一年来综合偿付能力充足率披露网址：

<https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/special-information/online-sales-information-disclosure/>

3. 风险综合评级披露网址：

<https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/special-information/online-sales-information-disclosure/>

4. 消费者权益保护监管评价：

<https://www.metlife.com.cn/information-disclosure/public-information-disclosure/special-information/online-sales-information-disclosure/>

四、服务信息披露

1. 全国统一客户电话

400-818-8168

2. 在线服务访问方式

大都会人寿官网、官方微信公众号：大都会人寿官微

3. 电子保单查询验证方式

长险（保险期间一年及以上）：

<https://chanpin.metlife.com.cn/mpdfcheck/querypage.htm>

极短险（保险期间一年以下）：

<https://chanpin.metlife.com.cn/mjdx/query.htm>

免险：<https://chanpin.metlife.com.cn/mfreeinsure/query.htm>

如您需要纸质保单和发票，请致电客服热线：400-818-8168。

4. 理赔服务承诺：

- 出险报案：建议优先选择在【大都会人寿官微】上进行理赔报案。全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168接受出险报案，非人工服务时间，可语音留言。实时将报案信息转给理赔部门，理赔人员告知当事人索赔注意事项和所需与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料。
- 受理立案：本着诚实原则、公平原则和效率原则，为广大客户提供优质、高效、专业的理赔服务。受理理赔资料后，按照保险合同的约定，申请理赔的证明和资料不完整的，在5个工作日内一次性通知申请人补充提供。
- 审核结案：以法律、条款为准绳，以客观证据、事实为依据，公平、公正地得出理赔结论。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。团体医疗险理赔案件，自理赔资料齐全之日起10个自然日内结案。需要调查的复杂理赔案件，自理赔资料齐全之日起30个自然日内结案。

- 通知支付：自得出赔付结论之日起，10个自然日内履行赔偿或者给付保险金义务。自得出拒付结论之日起，3个自然日内向申请人发出书面拒付通知书。
- 理赔申诉：如客户提出申诉，需指导客户补充合理的证据资料。对于合理的补充证据，或申诉理由合理的案件，及时实施理赔重审，并在5个工作日内答复客户。
- 重大理赔事件应急处理：发生重大理赔事件时，根据监管要求及公司相关规定启动重大事件应急预案，主动寻找事件可能涉及的客户，跟踪事件进展，及时慰问并提供理赔指导，并启用快速理赔通道。
- 隐私保护：理赔服务全过程均严格执行隐私和商业秘密保护制度，未经投保人、被保险人和受益人同意，不泄露客户个人隐私和商业秘密。

5. 投诉处理程序：

- 设立全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168。
- 快速首次回复投诉客户：在3个自然日内首次回应投诉客户。
- 快速投诉案件处理：客户向客服专员陈述投诉理由并提交相关证据后，对于投诉事实清楚、争议情况简单的消费投诉，原则上在15个自然日内告知客户处理方案。
- 保证一条龙跟踪到底：在客户接受处理方案的前提下，有专人负责跟踪手续，请客户配合执行后续流程，直到所有手续完成，圆满解决本次投诉。客户如不满意我公司所提出的解决方案，客服专员将配合客户进一步要求继续办理。
- 凡调查属实的投诉案件处理完毕，反馈公司相关部门进行后续惩处，加

加大对违规行为和失信行为的惩戒力度。

五、分支机构及联系方式

详见官网“客户服务--联系我们”

<https://www.metlife.com.cn/customer-service/contact-us>