

互联网保险业务自营网络平台信息披露 (V202509)

尊敬的客户：

您好！依据《互联网保险业务监管办法》（银保监发[2020]13号）及相关法律法规要求，现将美亚财产保险有限公司（以下简称“美亚保险”）开展互联网保险业务的相关信息告知如下：

1. 基本信息

【公司全称】：美亚财产保险有限公司

【业务范围】：在上海市行政辖区内及已设立分公司的省、自治区和直辖市内，经营下列保险业务：

（一）财产损失保险、责任保险(包括机动车交通事故责任强制保险)、信用保险、保证保险等财产保险业务；（二）短期健康保险、意外伤害保险；（三）上述业务的再保险业务；（四）保险兼业代理（限人寿保险、健康保险、意外伤害保险）。除机动车交通事故责任强制保险业务外，不得经营其他法定保险业务。

【经营区域】：上海市、北京市、广东省（含深圳市）、江苏省、浙江省

【主要负责人】：孙立群

2. 省级分支机构及落地服务机构情况

美亚保险在上海、北京、广东省（含深圳市）、江苏省和浙江省设有分支机构。分支机构详细信息参见官方网站：<https://www.aig.com.cn/individuals/information-disclosures/basic-info/company-survey>

美亚保险通过自有分支机构以及合作保险中介机构在北京市、上海市、广东省（含深圳市）、江苏省、浙江省、四川省、江西省、陕西省、安徽省、河南省、湖南省、湖北省、山西省、山东省、辽宁省、内蒙古自治区、福建省、天津市提供落地服务支持（其中合作保险中介机构在其经营区域内为本公司提供线下相关理赔服务）。落地服务机构的名称、办公地址以及联系电话信息可详见公司官网相应信息披露（网址：<https://www.aig.com.cn/individuals/information-disclosures/specific-info/internet-info-disclosure>）

3. 全国统一客服热线：

400 820 8858

4. 消费者反馈/投诉渠道

（1）致电全国统一客户服务热线：400 820 8858

（2）发送电子邮件至美亚客服邮箱：4008208858@aig.com

（3）官网：请登录公司网站 www.aig.com.cn

（4）移动端：“美亚保险客户服务”小程序

(5) 发送传真至客户服务传真专线：(020) 28825062

(6) 亲临或寄信至美亚保险各分公司的客户服务柜台：各分公司柜台接待地址详见：

<https://www.aig.com.cn/individuals/corporate-feedback-and-complaint>。前述链接同时公示了各分公司的“总经理接访日”，客户可于接待日当天亲临各分公司所在地反馈意见与建议。为方便及时处理诉求，建议提前致电预约，以便安排专属接待时间。

投诉须知：

投诉人应为投保人、被保险人或受益人、继承人。

投诉人提出投诉确有困难的，可授权他人代为投诉，委托人应提供亲笔签名或者盖章的授权委托书原件受托人身份证明文件及有效联系方式。

提出投诉时，请提供投诉人的基本信息，包括：您的姓名、身份信息、联系方式、涉及的保单信息，及主要事由、具体诉求和相关证明材料。

5. 在线服务访问方式

(1) “美亚保险客户服务”微信小程序

(2) 美亚保险官方网站“在线客服”：<https://www.aig.com.cn/>

6. 理赔争议处理机制和工作流程

对理赔结果有异议的客户，可拨打 4008208858 热线或联系理赔部门反馈意见，美亚保险将根据保险合同约定的条款，并结合客户实际情况等因素综合评估，在规定时间内向客户反馈评估后的处理结果。

7. 投诉处理机制及流程

对服务有意见或建议的客户，可通过上述投诉渠道进行反馈，美亚保险会在规定的时效内予以响应，结合客户实际情况和保险合同约定，对客户意见和建议审慎评估后进行反馈。

投诉处理流程如下：

(1) 客户通过电话、邮件、传真、信件或亲临等方式提出投诉事项。

(2) 在接到客户投诉后 1 个工作日内，美亚保险客户服务专员将以电话/电邮方式与客户沟通，了解投诉详情以及客户的需求。

(3) 一般案件，在接到客户投诉后的 10 个工作日内，美亚保险客户服务专员将与客户沟通，就投诉事件反馈处理意见。复杂性案件的处理时效会相应延长，美亚保险客服专员将与客户保持沟通，最长不超过 30 个自然日反馈处理意见。

8. 投保咨询方式

(1) 致电全国统一客户服务热线：400 820 8858

(2) 美亚保险官方网站的“在线客服” (<https://www.aig.com.cn/>)

如您在投保过程中有任何疑问，美亚保险将竭诚为您提供服务。

9. 保单查询方式

(1) 关注“美亚保险客户服务”微信小程序，完成实名认证后查询

(2) 美亚保险官方网站 – 个人中心

(3) 致电全国统一客户服务热线：400 820 8858

10. 针对消费者个人信息、投保交易信息和交易安全的保障措施

美亚保险已披露《隐私政策》并制定个人信息处理等相关制度，严格遵守现行的关于个人信息、数据及隐私保护的法律法规，采取充分的技术手段和制度管理，保护消费者提供的个人信息、数据和隐私不受到非法的泄露或披露给未获授权的第三方。

11. 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/>

12. 各主要业务的办理流程及服务时效

客户投保、保全、理赔等业务均可通过在线方式提交。

(1) 投保、核保、承保：投保人按照在线流程指引阅读确认产品资料，填写提交投保申请并支付保费。美亚保险支持在线核保和承保，保险合同于投保人交费成功次日零时或者按照约定日期生效。

(2) 退保：客户可通过“美亚保险客户服务”微信小程序等途径申请退保，按照提示提供相关信息或资料，公司在 1 个工作日内核定并通知客户；如遇复杂情形，核定期限延展至 3 个工作日。

(3) 理赔：

- 保险事故通知：投保人、被保险人或受益人知道保险事故发生后，应当及时通知保险公司（美亚保险客服热线 400-820-8858）。
- 资料提交：请关注“美亚保险客户服务”微信小程序在线申请，根据保险事故类型和申请金额，按照在线指引，提供电子版或纸质版资料。
- 理赔审核：美亚保险在收到完整索赔资料的前提下，于 5 个工作日内作出核定，并于作出核定后 1 个工作日内通知申请人；如遇复杂情形，可将核定期限延展至 30 日。
- 结案支付：美亚保险将理赔结果通知被保险人/受益人/投保人，属于保险责任的案件将及时支付保险金。

- 注意事项：美亚保险提供线上渠道供客户先行提交理赔申请和上传理赔资料。请妥善保管好理赔/索赔资料原件，美亚保险保留要求提供理赔/索赔资料原件的权利。

13.假冒网站应用的举报

如您在互联网上发现假冒美亚保险官方网站、公众号或 APP 等互联网应用的，欢迎通过客服热线 400 820 8858 举报。

美亚财产保险有限公司