

消费者投诉服务指南

尊敬的客户，对于您提出的投诉，我们将及时处理和回复，请您耐心等待。同时，为了更好地保障您的权益，减少给您带来的不便，请您了解以下内容：

一、本公司指定投诉渠道

1. 电话：中国人民保险客服热线 95518
2. 微信：关注并登录“人保健康生活”微信公众号-点击“我的”-进行“投诉建议”
3. 官网：登录 www.picchealth.com 点击首页“投诉服务指南”-进行“[投诉](#)”
4. 亲访：被投诉人所在机构或上级机构柜面（拨打中国人民保险客服热线 95518 查询机构业务网点）

二、投诉需要提供的材料

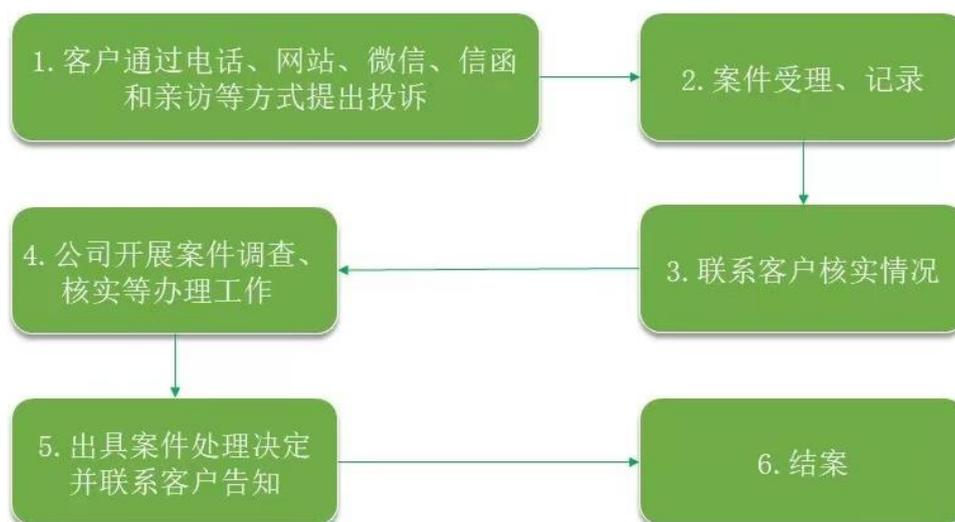
1. 投诉人的基本情况，包括：
个人客户投诉：自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；
法人客户投诉：法人或者其他组织的名称、地址、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书；
2. 被投诉人的基本情况，包括：被投诉的机构名称；被投诉的保险从业人员的相关情况（姓名、工号等）以及其所属机构名称；
3. 投诉请求、主要事实和相关依据；
4. 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或者盖章；
5. 委托代办：若投诉人提出消费投诉存在不便，除提供上述材料或者信息外，还需提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和有效联系方式等。

三、投诉处理时效

1. 对于事实清楚、争议情况简单的投诉案件，自我公司收到完整投诉材料后，15 日内作出处理决定并告知投诉人；
2. 对于情况复杂的投诉案件，自我公司受理之日起 30 日内做出处理决定并

告知投诉人；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，公司将与消费者沟通，可视情况再延长处理期限，延长期限不超过 30 日。（投诉处理需外部机构进行鉴定、检测、评估、调解等工作的，相关期间不计入消费投诉处理期限）

四、投诉处理流程



五、温馨提示

1. 为了确保您的信息安全，请您提高个人信息保护意识，妥善保管重要身份信息，切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证转交陌生人，以免被恶意使用。若您接到可疑电话、短信，请立即拨打我公司投诉受理机构电话或我公司服务热线 95518 进行核实确认。

2. 当您通过电话、网络、邮件等渠道提出投诉时，请提供准确的联系电话和保险合同号，以便公司相关处理人员能够及时与您取得联系、核实办理您的投诉。

3. 当您前往所在机构/业务网点客户服务柜面提出投诉时，请携带您本人身份证原件及保险合同正本，以便公司相关处理人员及时确认您的信息。