

# 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. 电话服务：拨打中国人民保险客服热线 95518（转健康险）进行咨询或投诉。
2. 微信服务号：关注并登录“人保健康生活”微信服务号-点击底部菜单栏“我的” - “投诉建议” - 在对话框里输入“人工客服”接入在线服务。
3. 官方网站：登录 [www.picchealth.com](http://www.picchealth.com)，点击首页“投诉受理及服务指南” - 进行“[投诉](#)”
4. 电子邮箱：发送投诉邮件至 [kehutousu@picchealth.com](mailto:kehutousu@picchealth.com)，标题请注明“客户投诉”以便快速处理。
5. 手机 APP：下载并登录“中国人保”官方 APP，通过“在线客服”“智能客服”或“意见反馈”提交投诉信息。
6. 亲访投诉：前往被投诉人所属机构或上级机构柜面办理（拨打中国人民保险客服热线 95518 查询机构业务网点或[点击这里](#)查询机构业务网点联系方式）。

## 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、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，并提供投诉人身份证明文件；

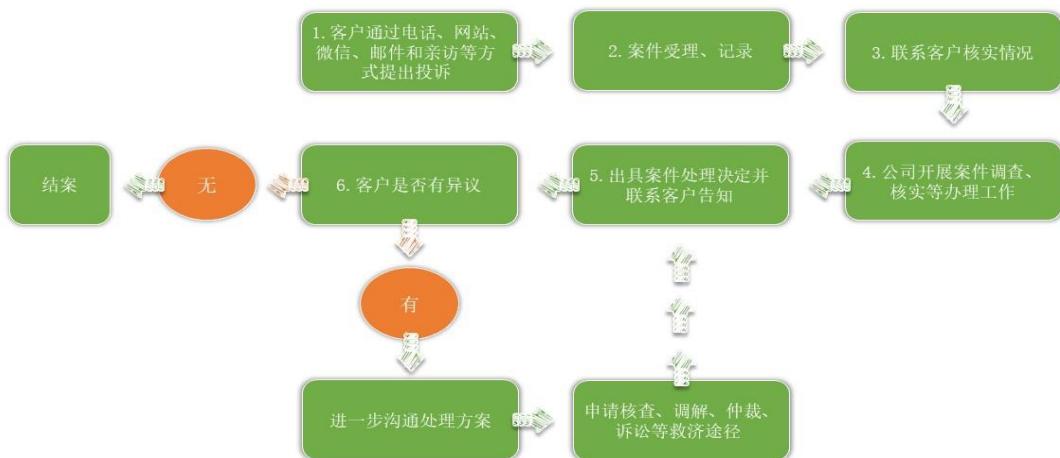
5. 委托代办: 若投诉人提出消费投诉确有困难的, 除提供上述材料或者信息外, 还需提供经投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件, 受托人身份证明和有效联系方式等。

### 三、投诉处理时效

公司将依照相关法律法规、合同约定、公平公正做出处理决定。

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, 可视情况再延长处理期限并告知投诉人, 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、注意事项

1. 投诉人提出保险消费投诉, 应当客观真实, 对其所提供材料内容的真实性负责, 不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实。
2. 当您通过电话、网络、邮件等渠道提出投诉时, 请准确提供联系电话及保险合同编号, 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，便于公司相关处理人员及时确认您的信息。

4. 如您对我公司的服务或产品不满意，可通过公司指定投诉渠道反映诉求。若对投诉处理结果存在异议，可通过申请核查、申请调解、提请仲裁或提起诉讼等法定途径维护自身合法权益。

## 六、风险提示

为保障个人信息安全，请您提高个人信息保护意识，妥善保管重要身份凭证，切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证交予陌生人，以防信息泄露或被恶意利用。如遇可疑电话、短信等情况，请立即拨打我公司投诉受理机构电话或中国人民保险客服热线 95518 进行核实确认。