

客户投诉办理须知

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、投诉提出人

投诉应当由客户（投保人、被保险人或受益人）本人提出，客户本人提出确有困难的，也可以委托他人代为提出。

二、投诉需要提供的材料

1. 投诉人的基本情况，包括：姓名、有效证件号码、联系电话、联系地址、邮政编码、团体单位的名称（团单客户）等。
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以及其所属机构名称。
3. 投诉请求、主要事实和理由，以及相关事实的证明材料。
4. 客户委托他人代为提出投诉的，投诉人需要提交授权委托书原件、受托人的身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并由客户本人亲笔签名。

三、投诉受理部门

本公司客户投诉受理部门为总公司及各级分支机构的客户服务部门。

四、本公司指定投诉渠道

电话：95591

网址：www.picchealth.com

投诉电子邮箱：service@picchealth.com

传真号码：010-58332500

通讯地址：北京市西城区太平桥大街丰汇园 11 号楼丰汇时代大厦 8 层

客户服务部投诉信箱收 邮编：100032

微信：PICC 健康生活

五、投诉处理流程

流程图

说明



