

# 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、投诉渠道

1. 电话：95518
2. 网址：www.picchealth.com
3. 投诉电子邮箱：service@picchealth.com
4. 传真号码：010-58332500
5. 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  
运营客服中心投诉信箱收 邮编：100032
6. 微信服务号：PICC 健康生活

## 二、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。

## 三、需提供的材料

1. 投诉人的基本情况：包括个人客户或者法定代理人姓名、身份信息、联系方式；法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人、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的名称。
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，需投诉人签字或盖章。
5. 客户委托他人代为投诉的，投诉人需要提交由投诉人亲笔签名或者盖章的授权委托书原件，受托人身份证明和联系方式。

#### 四、投诉处理流程

##### 流程图

##### 说 明

