

# 华泰财产保险有限公司

## 保险消费投诉办理须知

尊敬的保险消费者：

为了给您提供优质服务，更高效地解决您反映的意见，现将保险消费投诉办理须知明晰如下：

### 一、消费投诉受理范围

（一）华泰财产保险有限公司（以下简称“华泰财险”）的保险消费者因购买华泰财险保险产品或接受保险相关服务与华泰财险或者华泰财险从业人员产生纠纷，向华泰财险主张其民事权益的行为。包括但不限于如下投诉事项：

1. 反映有关保险合同条款争议的；
2. 反映有关销售纠纷、承保纠纷、理赔给付纠纷、退保纠纷、保全纠纷等争议的；
3. 反映保险服务质量问题的。

（二）保险消费者包括投保人、被保险人和受益人。

（三）保险消费投诉事项应由保险消费者本人提出，本人提出确有困难的，可以委托他人代办。

### 二、消费投诉途径及渠道

（一）微信小程序，微信登陆“华泰财险”小程序，点击“我的”—“客服热线”—选择“在线客服”或电话客服“95509”。

(二) 微信公众号，微信关注“华泰财险” — “理赔.服务” — “咨询/投诉/举报” — “投诉”，选择“自助投诉”或“人工投诉”。

(三) 电话，致电华泰财险全国统一客服专线：95509。

(四) 官网，登陆华泰财险官方网站 [pc.ehuatai.com](http://pc.ehuatai.com)，进入首页“客户服务” — “咨询与投诉”或官网右侧“客服” — 联系在线客服。

(五) 邮件，发送邮件至：[htcx95509@ehuatai.com](mailto:htcx95509@ehuatai.com)。

(六) 亲访，华泰财险各机构的服务柜面。

(七) 信函，以信函方式邮寄到各机构的服务柜面，或者在各机构服务柜面的意见箱、意见簿留言。

### **三、消费投诉提供材料**

(一) 投诉人基本情况：自然人或者其法定代理人姓名、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，消费者继承人提出的消费投诉，还应提供继承关系证明。

(二) 被投诉人基本情况：被投诉机构的名称；被投诉的从业人员的相关情况以及其所属机构的名称。

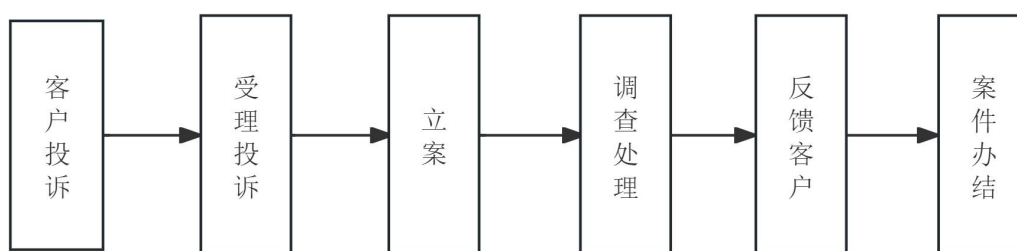
(三) 投诉请求、主要事实和相关依据。

(四) 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签字或

者盖章。

(五) 委托他人代为投诉时，除以上规定材料或者信息外，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。

#### 四、消费投诉处理流程



对投诉处理决定有异议的可在 30 日内向被投诉机构的上级机构书面申请核查，或向当地调解组织提出调解申请，或通过诉讼、仲裁等方式处理。

#### 五、消费投诉办理时限

(一) 对于一般投诉案件，应当自收到消费投诉之日起于 15 日内办结。

(二) 对于复杂投诉案件，应当自收到消费投诉之日起于 30 日内办结。

(三) 对于特别复杂案件，应当自收到消费投诉之日起于 60 日内办结。

#### 六、公司通讯地址

华泰财险地址：中国（上海）自由贸易试验区博成路 1101 号华泰金融大厦 3 层 301-302、304-305、306A、307

单元。

分公司通讯地址可登陆 [pc.ehuatai.com](http://pc.ehuatai.com), 进入“公开信息披露”中“各分支机构营业场所和联系电话”点击查看。

## 七、通过以下方式关注“华泰财险”

(一) 通过手机微信客户端点击右上角“扫一扫”，直接扫描华泰财险二维码即可关注。

(二) 通过手机微信客户端点击右上角“添加朋友”，选择“公众号”，搜索框中输入微信名称：华泰财险。

