

# 华泰人寿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，更高效的解决您反映的意见，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**

1、华泰人寿（以下简称我公司）的保险消费者因购买我公司保险产品或接受保险相关服务与我公司或者我公司从业人员产生纠纷，向我公司主张其民事权益的行为。包括如下投诉事项：

(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。

2、保险消费者，是指在保险消费活动中作为保险产品和服务需求方的自然人、法人和其他组织，包括投保人、被保险人和受益人。

3、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

- 1、电话，致电华泰人寿全国统一投诉专线：40088-95509。
- 2、消费者投诉邮箱：HT95509@ehuatai.com。
- 3、网络，登陆华泰人寿官方网站 life.ehuatai.com,进入首页“在线客服”。
- 4、App，登录慧享华泰 App，点击首页右上角  -【吐槽&反馈】进行在线留言反馈。
- 5、亲访，华泰人寿各机构的服务柜面。
- 6、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。

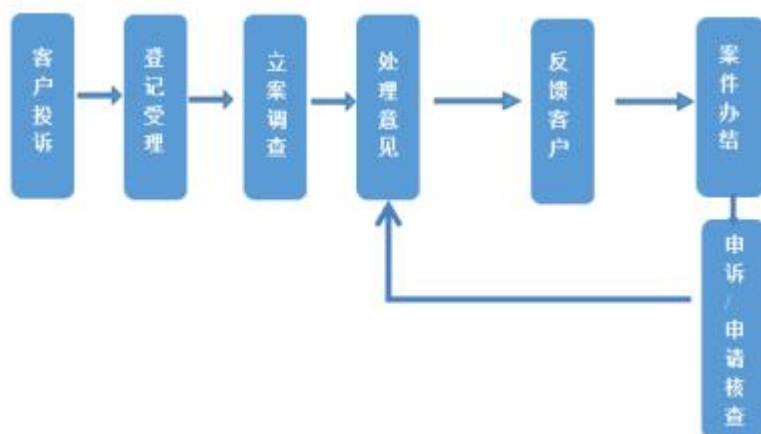
## 三、消费投诉提供材料

- 1、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。
- 2、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。

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。

#### 四、消费投诉处理流程



#### 五、消费投诉办理时限

1、对于一般投诉案件，应在 10 日内办结。

2、对于复杂投诉案件，应在 25 日内办结。

3、对于重大投诉案件，应在 55 日内办结。

#### 六、消费投诉处理结果反馈及申诉

我公司在投诉事项办结后将通过书面信函、电话、短信或电子邮件等任一种形式告知投诉人处理结果。若投诉人对处理决定有异议的，可通过书面形式向公司申请核查或通过当地保险行业协会申请保险合同纠纷调处或通过诉讼、仲裁等救济途径解决。

## 七、公司通讯地址

华泰人寿保险股份有限公司地址：北京市西城区金融大街 35 号国际企业大厦 B 座 10 层。

分公司通讯地址见下表,更多详细通讯地址可登陆华泰人寿官方网站 [life.ehuatai.com](http://life.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。

华泰人寿保险股份有限公司分公司基础信息一览表			
机构名称	详细地址	经营区域	投诉专线
北京分公司	北京市西城区德胜门外大街125号101B、401B-1至401B-7	北京市	010-59375276
浙江分公司	浙江省杭州市萧山区盈丰街道平澜路259号国金中心1单元2301室	浙江省	0571-28936000
四川分公司	四川省成都市锦江区华兴东街16号28层2801-2804、2809-2810号	四川省	028-66312097
江苏分公司	江苏省南京市秦淮区龙蟠中路216号金城大厦第二十层	江苏省	025-52310356
上海分公司	中国（上海）自由贸易试验区博成路1101号华泰金融大厦6层605-618单元	上海市	021-61950200
山东分公司	山东省济南市高新区经十东路8000号龙奥金座大厦3-1701、1702、1703、1704、1705	山东省	0531-81675999
河南分公司	河南自贸试验区郑州片区（郑东）金水东路21号11层1102号	河南省	0371-89835050
福建分公司	福建省福州市鼓楼区湖东路152号中山大厦A座29层（电梯层31层）01-05单元	福建省	0591-88319656
湖南分公司	湖南省长沙市雨花区芙蓉中路三段489号鑫融国际广场5层	湖南省	0731-81852072
广东分公司	广州市越秀区东风中路362号（颐德大厦）2001房01室	广东省	020-28836555
江西分公司	江西省南昌市红谷滩新区红谷中大道1669号华尔登商业中心喜来登酒店、办公楼写字楼3401-3404室	江西省	0791-88532548
内蒙古分公司	内蒙古自治区呼和浩特市玉泉区鄂尔多斯大街金宇新天地F座22层	内蒙古自治区	0471-3333205
湖北分公司	湖北省武汉市江汉区香港路193号中华城A写字楼栋/单元17层1701-01、02、03、04、05号	湖北省	027-59502142
河北分公司	河北省石家庄市新华区中山西路77号苏宁电器商业广场16层（1601-1606单元）	河北省	0311-86010610
安徽分公司	安徽省合肥市庐阳区阜南路169号东怡金融广场B座30层3001-3005、3007-3008	安徽省	0551-65720892
辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区惠工街124号中韩大厦19楼	辽宁省	024-86685937
黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市南岗区泰山路261号悦山国际M栋5层2门-10门	黑龙江省	0451-51176231
天津分公司	天津市和平区南京路189号津汇广场写字楼1座26楼	天津市	022-58633481
陕西分公司	西安市碑林区南关正街88号长安国际E座1601、1602、1603、1604、1610	陕西省	029-89849033
重庆分公司	重庆市江北区庆云路2号国金中心T6写字楼7-1,7-2,7-3,7-5,7-6,7-7	重庆市	023-61758498

## 通过以下方式登录“慧享华泰 App”

- 1、打开手机应用商店，搜索“慧享华泰”，点击“下载”并完成安装；
- 2、打开微信，点击“扫一扫”，扫描下方二维码完成下载和安装。



慧享华泰 App