

# 投诉渠道和处理流程

## 对外公示内容

### 一、消费投诉维权渠道：

拨打中国人民保险客服热线：95518（转寿险）或各分支机构公布的投诉电话。

登录我公司官网 <http://www.picclife.com>，在“我要留言”或“联系我们”处留言。

发送电子邮件至 [plcustomerservice@picclife.cn](mailto:plcustomerservice@picclife.cn)。

直接前往我公司客户服务中心（门店）。

### 二、消费投诉需提供的材料：

1. 消费者的基本情况，包括消费者姓名、证件号码、保单信息、联系方式等。

2. 被投诉人的基本情况，包括被投诉机构或被投诉人员相关信息等。

3. 投诉请求，主要事实和理由，相关依据和证明材料。

### 三、消费投诉处理时效

我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、争议情况简单的消费投诉，自我公司受理之日起 15 日内做出处理决定并告知消费者

（2）对于情况复杂的消费投诉，自我公司受理之日起

30 日内做出处理决定并告知消费者；情况特别复杂或者有其他特殊原因的，我公司将与消费者沟通，视情况延长处理期限，延长期限不超过 30 日。

#### 四、消费投诉处理流程：



#### 五、相关提示

请您警惕“代理退保”的风险隐患，防范个人信息泄露、资金受损或遭受诈骗、失去正常保险保障等风险，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

当您通过电话、网络、邮件等渠道提出投诉时，请表明准确的联系电话和保险合同号，以便我公司相关处理人员能

够及时与您取得联系。

当您前往我公司客户服务中心（门店）提出投诉时，请携带您本人身份证原件及保险合同正本，以便我公司相关处理人员及时确认您的信息。

消费者提出消费投诉，应当客观真实，对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，不得诬告、陷害他人。