

# 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“华泰人寿”或“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、邮箱，发送邮件至消费者投诉邮箱 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”；登陆慧享华泰 APP，进入首页“”；登陆“华泰人寿微服务”微信公众号，进入保单服务页“在线客服”。

4、亲访，华泰人寿各机构的服务柜面。

5、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

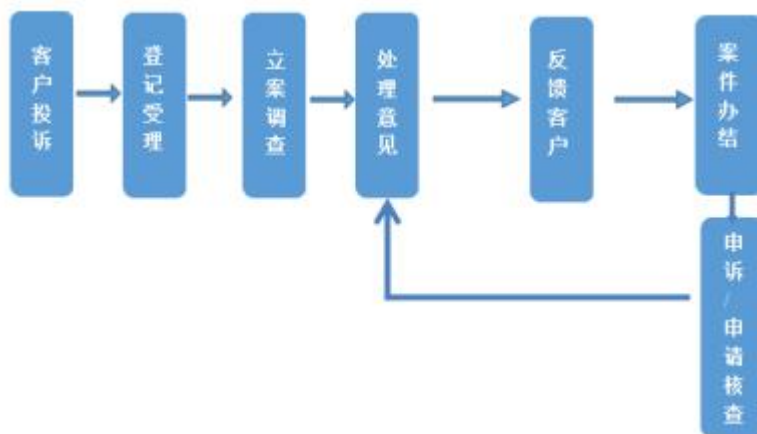
1、投诉人基本情况：自然人或者其法定代理人姓名、身份信息、联系方式；法人或者其他组织的名称、住所、统一社会信用代码，法定代表人或者主要负责人的姓名、身份信息、联系方式，法人或者其他组织投诉代理人的姓名、身份信息、联系方式、授权委托书，消费者继承人提出的消费投诉，还应提供继承关系证明。

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                  | 北京市朝阳区光华路1号北京嘉里中心南楼10层                             | 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    | 025-52310339  |
| 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                  | 广东省广州市越秀区侨光西路13号十五楼10、11号                          | 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青年路278号中海中心28层01-024、09-12单元              | 湖北省    | 027-59502129  |
| 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                 | 黑龙江省哈尔滨市香坊区红旗大街227号四通中心21层华泰保险2105-2108室           | 黑龙江省   | 0451-51176204 |
| 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  |
| 深圳分公司                  | 广东省深圳市南山区粤海街道海珠社区海德三道1258号卓越后海金融中心4203-4204        | 深圳市    | 0755-22972900 |

### 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