

## 关于客户服务相关信息内容

### 一、客服热线

全国统一客服热线：95505

覆盖时间：7\*24

服务范围：报案、增值服务申请、车险报价、业务咨询、理财产品咨询、投诉、

### 二、投诉渠道

#### ➤ 95505

服务时间：7\*24

#### ➤ 天安财险 APP 及微信公众号在线客服

服务时间：9:00-17:30

#### ➤ 天安财险官网：<https://www.95505.com.cn/>

#### ➤ 全国统一投诉邮箱：[tacs@tianan-insurance.com](mailto:tacs@tianan-insurance.com)

### 三、在线服务访问方式

#### ➤ 天安财险 APP

进入 APP 首页—右上侧“客服图标”，或“我的”—“在线客服”

#### ➤ 微信公众号

关注微信公众号—“我的”—“在线客服”

### 四、理赔争议处理机制

深入贯彻银保监会“标本兼治、多元化解”的投诉处理原则，我司根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国消费者权益保

护法》及《银行业保险业消费投诉处理管理办法》（银保监发〔2020〕3号）等法律、法规，制定《天安财产保险股份有限公司客户投诉处理管理办法》，由运营中心作为业务投诉的管理部门，公司各管理部门为客户服务的处理提供技术支持，确保投诉处理从投诉受理、调查处置到后续督办整改能够有效执行。

## 五、工作流程

### ➤ 投诉受理：

可通过网络、信函、门店及客服热线咨询投诉，记录客户信息、保单信息、客户诉求等有效信息录入系统。

### ➤ 投诉处理：

收到投诉后，1日内与客户初次沟通，对情况进行了解确认。一般投诉在三个工作日内处理解决，复杂投诉视情况二十个工作日内给予处理意见。

### ➤ 投诉结案：

给予处理意见后的三个工作日内进行满意度回访，确认客户诉求得以解决，向客户表达良好祝愿和感谢。

### ➤ 投诉归档：

将处理结果和投诉相关资料整理归档。