

客户咨询与投诉

一、客户咨询与投诉受理渠道

- 1. 客户服务电话：010-85246729（服务时间：工作日 9:00-11:30，13:00-17:00）
- 2. 客户服务邮箱：zxyw@ncamc.com.cn
- 3. 传真：010-65692323
- 4. 信函：北京市朝阳区建国门外大街甲 12 号新华保险大厦 19 层市场部，邮编 100022

二、客户投诉需要提供的材料

- 1. 投诉人的基本情况，包括客户名称、证件号码、联系方式、账户信息、授权委托书（如代理人投诉）等。
- 2. 被投诉人的基本情况，包括被投诉人的身份及所属机构名称等。
- 3. 投诉请求、主要事实和理由，以及相关事实的证明材料（如有）。
- 4. 投诉人提交书面材料的，应当由投诉人签章。

三、投诉处理时效

- 1. 对于事实清楚、争议情况简单的投诉，自公司收到之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人。
- 2. 对于情况复杂的投诉，或者有其他特殊原因的投诉，公司将与客户沟通，视情况延长处理期限。

四、投诉处理流程

客户的投诉将被记录，相关部门和人员在接到客户投诉后，按照以下流程处理。

