

# 投诉业务办理须知

---

## 一、投诉受理渠道

为了便于您向我公司反馈意见，我们为您提供电话、柜面、信函、公司网站等多个受理渠道。

全国统一客服热线：95354

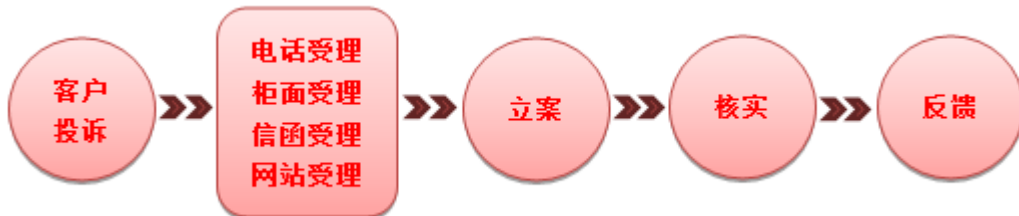
客服邮箱：services@soochowlife.net

公司网址：www.soochowlife.net

## 二、投诉应备材料

- 1、投诉人身份证件(非资格人本人投诉需同时提供资格人身份证件及书面委托材料)；
- 2、书面投诉材料；
- 3、投诉事项涉及的保单、各类函件及相关材料。

## 三、投诉流程



## 四、投诉处理时效

我们将在投诉受理之日起1日内与您取得联系，沟通案件具体情况。事实清楚、争议情况简单的保险消费投诉，自收到消费投诉之日起15日内作出处理决定并告知投诉人；案件处理过程中我们将保持与您联系，及时反馈案件处理进展。