

申能财险客户服务相关信息

一、客服热线

全国统一客服热线：95505

服务时间：7*24

官方 APP 及微信公众号：在线客服

服务时间：9:00-17:30

服务范围：报案、增值服务申请、车险报价、业务咨询、投诉建议

二、投诉渠道

➤ 电话投诉：95505-9

➤ 官方 APP 投诉：

手机应用商店下载“申能财险”

APP 首页右上角-“客服”-在线客服（人工投诉直达）

APP 首页“投诉指引”-在线客服（人工投诉直达）/咨诉反馈

APP 首页“我的”-在线客服（人工投诉直达）/咨诉反馈

APP 首页“更多”-“其他服务”-在线客服（人工投诉直达）/

咨诉反馈

➤ 官微投诉：

关注“申能财险”微信公众号

“我的”-“投诉咨询”-咨诉反馈/在线客服（人工投诉直达）

“我的”-“个人中心”-咨诉反馈/在线客服（人工投诉直达）

“享服务”-“更多服务”-咨诉反馈/在线客服（人工投诉直达）

➤ 官网投诉：<http://pre-portalcms.snpic.com/>

客户服务-线上咨询投诉

页面右端-在线客服（人工投诉直达）

➤ 全国统一投诉邮箱：snxcxs@snpic.com

三、争议处理机制

深入贯彻监管机构“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《申能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。

四、投诉流程

➤ 投诉受理：

可通过网络、信函、营业网点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给予处理意见，复杂投诉视情况二十个工作日内给予处理意见。

➤ 结案归档：

将处理结果和投诉相关资料整理归档。