

金融消保在身边，保障权益防风险

315，安盛天平助力消费者维护合法权益

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实党的二十大精神和中央金融工作会议、中央经济工作会议部署要求，不断践行金融工作政治性、人民性，切实提升消费者金融素养及风险防范意识，安盛天平财产保险有限公司（以下简称：安盛天平）积极响应号召，围绕“金融消保在身边，保障权益防风险”的315活动主题，以客户为中心，致力于提升服务品质，优化客户体验，从而确保客户享有依法求偿的权利。普及宣传各类金融权益知识，增强消费者维权意识、引导消费者科学理性投资、提升消费者依法维权能力、树立行业良好形象。

践行“从赔付者到陪伴者”的企业愿景，保护消费者权益，安盛天平一直在路上。



**金融消保在身边
保障权益防风险**

3.15

国际消费者权益日

安盛天平财产保险有限公司



多层次投诉处理机制

安盛天平建立起多层次、多渠道的投诉处理机制，确保投诉渠道畅通，投诉处理流程规范。我们拥有流畅的系统架构和完善的投诉处理程序，以此切实履行投诉处理主体责任，保障客户的合法权益：

1) 设立了 24 小时热线 95550 和微信公众号、安盛安美小程序、在线客服、邮箱 service_customer@axatp.com 等服务渠道，确保客户在任何时间都能联系到专业人员。平台采用先进的服务管理系统，实现客户反馈信息的快速收集、分析和处理，以最大程度地满足客户的需求。

2) 在全国各地建立了服务大厅、营业网点等客户需求处理中心，专业人员负责处理各类客户需求，并确保客户的权益得到妥善保障。

多元化解机制

除了客户服务及投诉处理机制，安盛天平还建立了多元的纠纷化解机制，坚持预防在前、调解优先、运用法治、就地解决，加强对金融纠纷多元化解工作的宣传普及，提升消费者对调解工作的认知度、参与度和认可度。在案件协商不成的情况下，客户可以向保单所在地的银行业保险业纠纷调解组织请求调解，以便及时有效解决金融消费争议，具体而言：



1) 设立了专门的纠纷调解组织，由专业人员负责处理金融消费争议，通过调解达成双方满意的解决方案。

2) 与行业协会、监管机构等建立了合作关系，共同推动金融消费纠纷的解决，保障客户的合法权益。

部分地区的调解中心地址：

地区	名字	地址	电话	网址
安徽	安徽银行业保险业金融纠纷人民调解委员会	安徽省合肥市包河区金寨路 188 号	0551-65395301	
北京	北京保险行业协会保险合同纠纷调解委员会	北京市朝阳区安定路 35 号安华发展大厦 906 室	010-95001303	https://www.cisc.cn/BJWEB/LEAP/web/BJITA/html/index.html
大连	大连市银行业保险业纠纷人民调解委员会	大连市中山区延安路 9 号一方大厦 19 楼	0411-83612378 0411-82532112	
福建	福建省信和银行业保险业消费者权益保护服务中心	福州市台江区群众东路 93 号三木大厦 16 楼	0591-968133	
广东	正和银行业保险业消费者权益保护中心	广东省广州市越秀区沿江西路 181 号星寰国际商业中心 T2	4009-888-188	www.gd-zhenghe.com.cn
广西	广西保险纠纷人民调解委员会	广西壮族自治区南宁市竹溪大道 36 号青湖中心 2 楼	0771-5775233	
河北	石家庄市银行保险纠纷人民调解委员会	石家庄市自强路 35 号庄家金融大厦 16 楼	0311-85208315	
	唐山市银行保险纠纷人民调解委员会	唐山市路北区裕丰街 19 号汇锦写字楼	0315-2793588	



	邯郸市保险合同纠纷人民调解委员会	邯郸市高开区世纪大街18号甲401室	0310-3051766	
	邢台市保险合同纠纷人民调解委员会	邢台市襄都区中兴东大街河北工业大学科技园6号楼6楼	0319-5251278	
	保定市保险行业协会保险合同纠纷调解委员会	保定市百花中路666号财富广场12层	0312-3912122	
	沧州市保险纠纷人民调解委员会	沧州市朝阳大街25号财苑综合办公楼7层	0317-2056869	
	廊坊市保险纠纷人民调解委员会	廊坊市广阳道162号际华大厦8楼	0316-2089311	
河南	河南省银行保险业纠纷调解中心	河南省金水区正光北街与才高街交叉口众茗大厦A座4楼	0371-85512378	
湖北	湖北银行业保险业纠纷调解中心	湖北省武汉市武昌区螃蟹岬泛悦汇A座2303室	027-88728078 027-88728088	
江苏	江苏银行保险业纠纷调解中心	南京市云锦路129号江苏保险综合大厦一楼	4008012378	
内蒙古	内蒙古保险合同纠纷调解委员会	呼和浩特市赛罕区学府花园路24号学府商务3楼	0471-6902101	
宁波	宁波市银行保险业消费者权益保护服务总站	宁波市柴家漕巷45号银亿东岸国际B座7-2	0574-87086650	
青岛	青岛市银行保险业纠纷调解中心	山东省青岛市市南区香港西路67号光大国际金融中心9E	0532-83079313	
山东	山东省保险行业协会调解中心	山东省济南市舜耕路38号	0531-82066470	
山西	山西省保险纠纷人民调解委员会	山西省太原市迎泽区迎泽大街130号锦盛大厦9层	13734016688	



陕西	陕西银行业保险业 纠纷调解中心	陕西省西安市新城区解 放路 159 号	029-89628921 029-89628922	
上海	上海银行业保险业 纠纷调解中心	上海市浦东新区民生路 1286 号汇商大厦 17F	021-55369653 (综合受理) 021-63155943 (财产险专席) 021-63155944 (人身险专席)	
深圳	深圳市保险消费者 权益服务中心	深圳市福田区福田街道 福华一路 123 号中国人 寿大厦 16 楼 06A	0755-83529699	
四川	四川保险业消费者 权益保护中心	四川省成都市锦江区梓 潼桥西街 31 号	028-84112378 028-86780561 (调解)	
天津	天津市保险业人民 调解委员会	天津市河西区友谊路鑫 银大厦 22 层	022-23302420	
云南	昆明市银行保险业 人民调解委员会	云南省昆明市盘龙区拓 东路绿洲大酒店写字楼 A 座 8 楼	0871-68585817	
浙江	浙江省银行业保险 业人民调解委员会	浙江省杭州市上城区梁 祝路 8 号	4006-057-178	
重庆	成渝银行业保险业 消费者权益保护中 心(重庆)	重庆市渝中区解放碑五 一路 95 号复星国际中心 25A 楼 04-06 室	023-88061560 023-88812378	

“洞察客户需求，打造品质服务；提升客户体验，成就卓越品牌。”
——安盛天平坚信，只有以客户为中心，不断提升服务品质，才能真正实现消费者权益保护的目标。

消保不止 315，安盛天平将继续努力，坚持以人民为中心的价值取向，以提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权意识和能力为目的，宣导金融政策、提示金融风险，倡导理性投资理念，推进行业



诚信文化建设，增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感，确保客户的合法权益得到最大程度的保障和尊重。

安盛天平财产保险有限公司

2024年3月29日