

客服电话、投诉渠道和投诉处理程序：

一、客服电话

95510

二、投诉渠道

(一) 电话投诉：拨打全国统一客户服务和维权电话 95510。

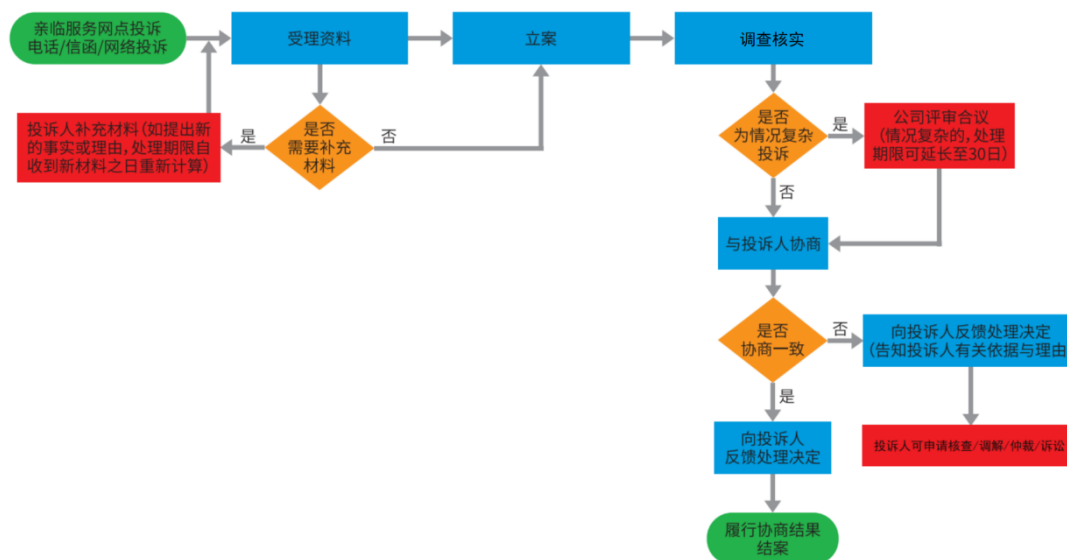
(二) 官方 APP 投诉：下载“我家阳光”APP > 点击“客服”。

(三) 微信公众号投诉：关注“阳光人寿”微信公众号 > 点击“其他” > “在线客服”。

(四) 信函投诉及亲访投诉：请查看公司公布的省级分公司及分支机构营业场所信息。
(<https://www.sinosig.com/v/gridChek?from=sx>)

三、投诉处理程序与时效

(一) 投诉处理流程



注：如果消费者对分支机构消费投诉处理结果有异议的，可以自收到处理决定之日起30日内向其上级机构书面申请核查。上级机构自收到核查申请之日起30日内将作出核查决定并告知消费者。对于上级机构的通讯地址，可在公司公布的省级分公司及分支机构营业场所信息中查询，或咨询公司官方客服电话 95510。另外，消费者也可以通过调解、仲裁、诉讼等合法维权途径维护权益。

(二) 投诉处理时效

公司将在接到诉求当日起的 3 个工作日内与消费者取得联系，沟通投诉事项具体情况，一般投诉事项将在 15 个自然日内处理完成，处理过程中公司将保持与消费者的联系，及时反馈处理进展及结果。

理赔申请流程

第一步 理赔报案

发生保险事故后，可拨打 24 小时全国统一客户服务与客户维权电话：95510，进行理赔报案，并依照提示准备理赔材料。或登录“我家阳光”APP--首页--办业务--理赔服务--理赔报案，按照页面提示完成理赔报案操作。

若确认理赔材料已齐全，可直接进行理赔申请，无需报案。

第二步 提交理赔资料

按照条款要求或者根据客服指导，备齐理赔所需全部资料后，您可以递交材料到当地客服中心申请理赔；

或可以登录“我家阳光”APP--首页--办业务--理赔服务--理赔资料上传，按照页面提示完成理赔申请操作。

第三步 理赔审核

若相关理赔证明及资料不齐全，我们将一次性通知申请人进行补充或完善；我们在收到保险金给付申请书及保险合同约定的证明和资料后，将在 5 个工作日内作出核定；情形复杂的，在 30 日内作出核定。对属于保险责任的，我们在与受益人达成给付保险金的协议后 10 日内，履行给付保险金义务。

第四步 结案通知

理赔决定将以短信方式发送。如有疑问可联系理赔部寻求解释或致电 95510。

