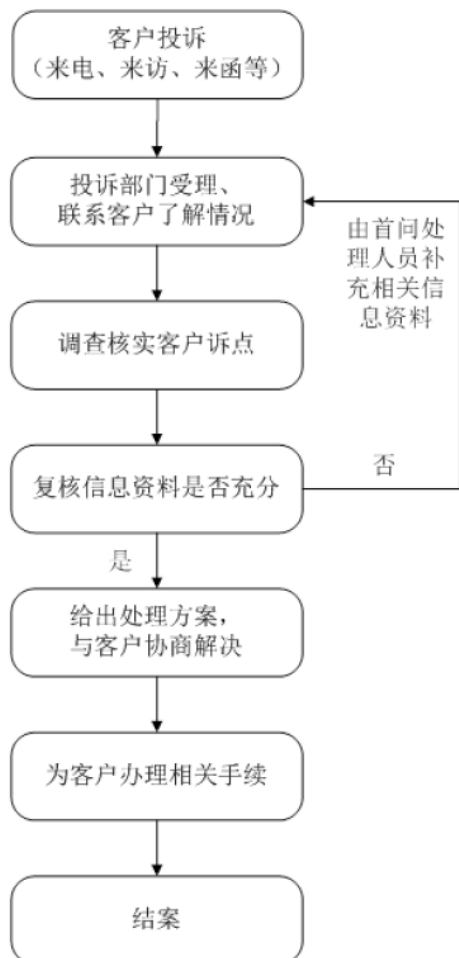


客户服务及投诉渠道，相关联系方式

(一) 我司为您提供以下途径，方便您进行保单查询、业务办理、理赔申请、投诉反馈等。

1. 官方网站：<http://www.aegonthtf.com>。
2. 微信公众号：同方全球人寿。
3. 官方APP：同方全球人寿“全球e家”。
4. 人工服务时间：工作日8:30-20:30、休息日9:00-17:30，（国家法定节假日除外）。
5. 各分支机构营业场所和联系电话：[《各分支机构营业场所和联系电话》](#)

(二) 投诉处理流程



(三) 理赔申请及争议处理流程

对于发生了保险责任约定的保险事故（保险责任详见保险条款），对于发生了保险责任约定的保险事故（保险责任详见保险条款），客户可按以下流程申请理赔。

1. 报案

被保险人出险后，可拨打客服电话（客服电话：956095）、关注同方全球人寿微信公众号、官方 APP 或咨询保险公司营业网点柜面工作人员及时报案。

2. 理赔申请

您可以通过微信公众号“同方全球人寿”、官方 APP 或至保险公司营业网点服务柜面，根据被保险人出险情况向保险公司提交相关理赔申请材料。

3. 受理及审核

保险公司受理理赔申请材料后，审核是否属于保险责任。简单案件不超过 3 个工作日结案，常规非调查案件不超过 5 个工作日结案，常规调查案件不超过 10 个工作日结案，疑难复杂案件不超过 30 日结案。

4. 保险金给付

审核通过的理赔案件，保险公司会在 1-2 个工作日内通过转账方式支付保险金至被保险人或受益人账户。

5. 理赔争议处理

若您对理赔结果存有异议，可拨打客服电话（客服电话：956095）进行核实反馈，由客服专员跟进处理。