



客户服务指南

一、服务渠道

1. 柜面服务：

您可以在本公司服务柜面进行咨询、办理各项保险合同内容变更、理赔及投诉等各类业务。

2. 电话服务：

本公司全国统一客户服务热线：400-666-0123，接受客户及业务员的保险条款咨询、保单情况查询、业务员身份确认、保全咨询、投保咨询及理赔报案等。

3. 公司网址：

www.kdlins.com.cn

4. 客服邮箱：

service@kdlins.com.cn

二、保全服务

1. 主要保全服务内容：

客户基本资料变更、身故受益人变更等。

2. 获取保全服务的方法及注意事项：

投保人可持有效身份证、卡单凭证及公司要求提供的其他材料到服务柜面办理保险合同内容各项变更业务。申请变更身故受益人时，申请书须被保险人亲笔签名（未成年人应由其法定监护人签名确认）。如果是联系方式发生变化，投保人可直接拨打服务热线办理变更。

三、理赔服务

保险金申请的具体办理手续及注意事项：

1. 保险事故的通知

投保人或保险金受益人应于知道保险事故发生日起十个工作日内通知本公司，以便我们能及时为您服务。报案方式有：电话（服务热线 400-666-0123 或分支机构公布的当地理赔专线）、上门、业务人员转达、传真、信函（请注明“申请理赔”字样）。

2. 保险金申请手续

请您按照合同中的说明尽量提供与理赔相关的资料，例如，对于住院医疗保险金的申请，在治疗结束时请您注意索取并保留治疗费用收据、门诊手册、出院小结、处方、诊断证明、检查检验报告等于就医相关资料的原件以便申请保险金时提供予我们。申请理赔需提供资料具体参照下表，您提供的资料越全面，越会缩短理赔时间。

3. 保险金领取手续

为配合中国保监会推行人身险收付费风险管理制度，保证保险金受领的安全性，我公司将采取银行转账的方式支付保险金。

4. 委托他人办理相关理赔手续的注意事项：

权利人可以委托他人代为办理保险金的申请手续，但须提供权利人亲笔签署的理赔授权委托书、理赔申请书及委托人、受托人身份证件，否则无效。

四、委托他人办理相关手续的注意事项

允许委托代办的项目，在办理手续时除提供我们要求的材料外，还需出具由申请人亲笔签名的授权委托书和委托人、受托人的有效身份证件。



客户服务指南

五、温馨提示

1. 我们建议您在公司办理各项申请手续前，请先拨打我们的服务热线 400-666-0123 进行咨询；
2. 各项申请书和授权委托书，需要申请人的亲笔签名，否则无效；
3. 如涉金额较大的服务项目（如保险金领取等），建议您亲自至公司办理；
4. 为了保障您的财产安全，我公司将采取银行转账的方式支付各项款项。

申请理赔需提供资料一览表

以下材料为您办理理赔申请时所需的基本材料，但由于保险事故的具体情况不同，本公司可能还会需要您提供一些与本次理赔相关的其他材料，如果需要，我公司理赔部门会及时与您取得联系。如委托他人代办理赔申请，需提供受益人亲笔签名的授权委托书（注明授权范围），同时提供受益人、代理人身份证明。

申请项目	应备资料	说 明
意外医疗费用（门诊）	1、2、3、6、8、 (10)、12、18	1.卡单凭证； 2.理赔申请书； 3.被保险人的身份证明； 4.被保险人的户籍证明； 5.受益人身份证明、户籍证明、与被保险人的关系证明； 6.门（急）诊病历； 7.出院小结； 8.医疗费用收据原件、费用清单（处方） 9.医疗费用收据复印件； 10.诊断证明（癌症、重大疾病诊断证明书需同时提供相关检查、检验结果资料）； 11.手术证明； 12.意外事故证明； 13.死亡证明书； 14.法医学鉴定书或医院鉴定诊断书； 15.户口注销证明； 16.遗体处理证明； 17.法院出具的宣告死亡证明文件； 18.银行卡/存折复印件
意外医疗费用（住院）	1、2、3、6、7、8、 (10)、12、18	
意外住院定额给付	1、2、3、6、7、 9、18	
意外身故	1、2、(3)、4、5、 (6)、7、12、13、 15、16、18	
意外残疾	1、2、3、6、7、 12、14、18	
宣告死亡	1、2、(3)、4、 5、15、17、18	



境外游不可承保国家及地区

乌克兰、阿尔巴尼亚、阿尔及利亚、阿富汗、埃及、埃塞俄比亚、安哥拉、巴布亚新几内亚、巴基斯坦、巴勒斯坦、巴林、波黑、布基纳法索、布隆迪、赤道几内亚、东帝汶、多哥、厄瓜多尔、厄立特里亚、俄罗斯（亚洲地区）、菲律宾、冈比亚、刚果共和国（布）、刚果民主共和国（金）、哥伦比亚、格鲁吉亚、圭亚那、海地共和国、黑山、洪都拉斯、吉布提、吉尔吉斯斯坦、几内亚、几内亚比绍、柬埔寨、津巴布韦、喀麦隆、科特迪瓦、科威特、肯尼亚、莱索托、黎巴嫩、利比里亚、利比亚、卢旺达、马达加斯加、马拉维、马里、马其顿、毛里塔尼亚、孟加拉国、秘鲁、缅甸、莫桑比克、南非、南极洲、尼泊尔、尼加拉瓜、尼日尔、尼日利亚、塞尔维亚、塞拉利昂、斯里兰卡、斯威士兰、苏丹、苏里南、索马里、塔吉克斯坦、泰国（缅甸与柬埔寨边境，极南部省北大年（extreme southern provinces Pattani），也拉（Yala），那拉提瓦（Narathiwat）和宋卡（Songkhla））、汤加、突尼斯、危地马拉、乌干达、叙利亚、亚美尼亚、也门、伊拉克、伊朗、以色列、印度、印度尼西亚、赞比亚、乍得、中非、科摩罗、萨尔瓦多、所罗门群岛、西撒哈拉。