

## 境外旅行险

### 1.产品投保要求

- (1) 仅承保被保险人从中国大陆境内出发的旅行，且须于被保险人出境前投保
- (2) 被保人须为在中华人民共和国境内有正式居住场所的中国公民。非中国国籍被保险人必须持有中国政府部门签发的签证或拥有中国境内居留证或长期居住权，并提供中国境内固定居住地址
- (3) 同一时段内同一被保险人只能有一份有效的境外旅游保险计划

### 2.投保人信息

**Q:小朋友可以投保吗?**

A: 未成年投保的话，选择 10 万计划哦（保监会规定），需由父母作为投保人。

**Q: 被保人是未成年人，为什么无法购买标准计划?**

A: 被保险人不满 18 周岁只能选购未成年计划。根据监管要求，不满 10 周岁的未成年人，其“意外身故保险金”和“公共交通工具意外双倍赔付身故保险金”的总和（航空意外或重大自然灾害导致的意外除外）不得超过人民币 20 万元；10 周岁到 18 周岁的未成年人，不得超过 50 万元。

**Q:爸妈需要购买，我能帮爸妈买吗?**

A: 可以为父母投保；被保险人与投保人关系选择父母即可。

**Q: 购买环球 50 万，如投保时同时添加两个以上被保人，且其中一个为未成年人，可以投保成功吗**

A: 可以，订单支付成功后，会分别为每个被保险人单独出生产一份保单，成年人根据选择的计划承保，未成年人自动选择未成年计划。

**Q: 客户需要出境一年，先购买了一天的保障，如：生效日 5/13 日当天出境。还可以再买一份从 5/14 开始的吗？这样第二份保单的生效日就晚于实际离境日了**

**A: 可以**

**Q: 投保人和被保险人年龄是否有限制？**

**A: 本产品投保人需为 18 周岁及以上；被保险人年龄需为 60 天至 85 周岁。**

**Q: 86 岁(含)以上客户还可以投保吗？**

**A: 很抱歉，目前中德安联不承保 86 周岁(含)以上客户**

**Q: 中国客户使用中文名购买安联保单，随后撤销，现打算使用护照上‘英文名’（拼音）进行投保，需要客户如何申请？**

**A: 客户如果是中国籍，只能使用中文名字投保。**

**Q: 多人出行必须分别为每人投保吗？**

**A: 根据监管可回溯要求，现在无批量操作功能，需要单独为每个人投保。如同一投保人，被保人为其亲属关系（父母、配偶、子女、祖父母、外祖父母），被保人可同时添加 5 个。**

**Q: 紧急联系人号码可以填写境外号码吗**

**A: 可以**

### **3. 投保证件**

**Q: 港澳台人士在大陆读书，无法提供居留证或长期居住权，只有回乡证可否投保？**

**A: 可以的。**

**Q:客户在国内，证件类型是“台湾护照”，投保填写资料时台湾护照上姓名中间有横杠，但我司系统上无法录入，是否横杠不需要输入？**

**A: 不需要**

**Q:提示“中国国籍客户请使用身份证投保”？**

**A: 根据保险实名制要求，中国籍需要身份证投保；如客户需用保险办理签证，可选填录入护照信息**

**Q: 外籍人士 现在持有长期旅游证能提供中国境内固定居住地址，可以购买境外险吗？**

**A: 需要工作签证或居住证**

**Q:客户在官网上投保失败，外籍人士护照投保没拼音，但不输入拼音无法投保，该如何处理？**

**A: 有拼音填写的只有境外旅行险，投保信息根据页面上提示，让客户注意国籍是否选择正确，如果选中国，那必须填拼音的，页面上注明了，外籍人士无需填写拼音字段**

#### **4.生效日/保险期间**

**Q:最迟什么时候买？现在人在境外能不能买？**

**A: 需在生效日之前至少一天购买，本产品仅支持在中国境内（不含港澳台地区）投保。如果在保险生效前客户会返回境内，则建议在返回境内时购买。**

**Q:境外停留时间不确定，能不能出境后再续一段时间？还没确定什么时候入境？**

**A: 本产品仅支持在中国大陆境内（不含港澳台地区）投保，建议尽早确定出行安排。不支持出境后延长保险期限或在境外期间额外购买。**

**Q: 如何选择生效时间?**

A: 生效日应不晚于被保险人的历次实际离境日。建议从您“出发当天”为生效日，涵盖整个行程，直到您抵达境内为止哦！保单时间按【北京时间】计算，若您需要办理申根签证，为了使您的签证更加顺利，建议您选择旅行日期时延长 2 天的出行天数。（一般情况下意大利要求前后各延长 2 天，比利时使馆要求结尾延长 2 天。具体天数请以领事馆要求或者信件通知为准）

**Q: 中途 45/90 天回国限制的和 365 天无需回国的有什么区别**

A: 有限制的保费便宜点，适合探亲。客户只有购买一年期的保单才会有 45 天/90 天回国的限制，投保时会有选项，客户可自行选择，未选择或一年期以下的是无需中途回国的。

**Q: 365 天无回国限制的保单中途可以回国吗**

A: 可以

**Q: 购买境外险，想选择 90 天回国限制，为什么页面上没有这个选项？**

A: 短期旅行险是没有 90 天出入境限制的，只有保障时间选择 365 天才有这个选项。

**Q: 出境时间可以自己选择吗？**

A: 1-365 天自选（WHV 澳新工作旅行险除外）

**Q: 这个产品是按次购买的吗？投保天数怎么选择？**

A: 是按次购买的，投保天数建议以旅行天数为依据

## 5.目的地

**Q: 要去很多国家，填几个比较合适？**

A: 承保的地区是根据条款来的，如需前往多个国家不必逐个填写。

如为申签用途请务必填写申签的国家。

**Q:客户要求确认某个国家或地区是否在承保范围?**

A: 首先确认客户购买的保险, 查看相关保险条款所除外的国家及其他救援公司无法提供服务的正在遭受联合国、欧盟、美国经济或贸易制裁的国家或地区。

**Q:这份保险是否保障我所去的所有地区?**

A: 此份保险在您投保时会让您自行选择出行地点, 保障地区并不限于您自行选择的地点, 具体以条款为准。

**Q:孟加拉国在保障范围内, 投保时目的地选择中为什么找不到?**

A: 地区选择是按英文首字母, 不是拼音首字母

**Q:港澳台算境外吗?**

A: 前往中华人民共和国的香港、澳门或者台湾地区旅行的, 参照本合同的“境外旅行”处理。

**Q:欲购去日本旅游险, 但你们网页的‘日韩保险计划’中, 日本只是东京、大阪、冲绳三地? 而不是日本全境?**

A: 是日本全境, 官网只是选择展示了几个比较热门的目的地。

**Q:如果去的地区并非购买时填写的地区, 但也是非战乱非紧急非经济制裁地区, 是否可以保障呢?**

A: 可以的。此份保险在您投保时会让您自行选择出行地点, 保障地区并不限于您自行选择的地点, 具体以条款为准。

## **6.保险责任/除外责任**

**Q:门诊医疗包括哪些内容?**

A: 在境外旅行时因遭受意外事故的伤害或突发急性病需要进行的门诊治疗(包括因从事体育休闲运动遭受的意外伤害或突发急性病需要进行合理的门诊治疗)。安联通过救援机构承担合理的门诊治疗费用、手术费用, 但相关的诊断和治疗服

务必须由合格的医师提供。

**Q: 全球所有国家和地区都保吗**

A: 保障覆盖全球，但以下国家和地区除外：阿富汗、布隆迪、中非共和国、乍得共和国、刚果（民主共和国）、东帝汶（民主共和国）、厄立特里亚、几内亚、海地、伊拉克、科特迪瓦共和国、利比里亚、所罗门群岛、索马里、苏丹、南极洲、布韦岛、赫德岛和麦克唐纳群岛、南乔治亚岛和南桑威奇群岛、朝鲜、伊朗、叙利亚、缅甸及其他救援公司无法提供服务的正在遭受联合国、欧盟、美国经济或贸易制裁的国家或地区。

**Q: 救援保障责任中的“遗体或骨灰送返”，是会运送到什么地方，是否有中国大陆境内地区的限制？（比如港澳台籍客户，目前在大陆，遗体骨灰是否能送回港澳台）**

A: 运送的目的地为原出发地，所以是大陆境内。

**Q: 这个产品是否保新冠？**

A: (2021/12/28 以前购买不保新冠，之后购买可以保新冠)

如您在出境前购买本产品，出境后在保险期间内确诊新冠，我们将按合同约定赔付相关境外医疗费用。

**Q: 出境自驾，你们的产品保吗？**

A: 在保障范围内提供自驾意外身故及意外医疗保障，租车的话租车公司必须是符合当地政府相关部门规定并颁布了合法合规证照的租车公司。具体相应保额和规定以产品条款为准。

特别提示：境外请勿酒后驾驶、请勿驾驶无合法有效驾驶证或无有效行驶证的机动车辆~

**Q: 感冒发烧可以理赔吗？**

A: 感冒发烧都在理赔范围内，我们的理赔范围是在保险责任期间内，因遭受意外事故的伤害或突发急性病需要进行紧急门诊或紧急牙科治疗，感冒发烧属于急性病范围。

**Q:慢性病保吗?**

A: 因投保前存在的健康问题或因慢性病提出索赔是不保障的。

**Q:境外旅行险对 6900 米以上的高海拔登山是否保障?**

A: 条款规定登山探险属于高风险活动，是不保障的。

**Q:境外险是否保障潜水项目?**

A: 保障有正式经营执照的机构经营的并符合安全规范的潜水（包括人造潜水中心、或在旅游景点的专业潜水教练指导下进行的休闲潜水活动，最大潜水深度以 18 米为限）。

**Q:去国外待产，可以买全球旅行险吗?**

A: 因妊娠、流产、分娩（含剖腹产）等手术发生医疗事故是不保障的。

**Q:客户欲购买境外旅行险，但出行目的是体检，可否投保?**

A: 保险条款 2.2 医疗责任免除第七条中指出“因一般身体检查、康复疗养、监护、静养、康复性治疗、物理治疗、心理治疗、视力矫正、中暑或屈光不正等提出保险索赔、中暑或屈光不正等提出保险索赔”是不赔的。

**Q:猝死可以理赔吗?**

A: 被保险人猝死，或患先天性疾病、先天性缺陷或遗传性疾病，或患性病、癫痫、精神疾病、地方病或职业病；导致被保险人意外身故或者伤残的，我们对被保险人不承担给付境外意外身故或伤残、境外公共交通工具意外身故或伤残保险金的责任。

**Q:我在境外因牙周病就医可以报销吗?**

A: 因慢性牙科疾病需要进行的普通牙科治疗或牙科手术的费用索赔，包括但不限于龋齿和牙周炎。我们不予给付境外住院、门诊、牙科医疗费用或境外住院津

贴。

**Q: 食物中毒属于意外吗?**

A: 被保险人因妊娠、流产、分娩(含剖腹产)、药物过敏、食物中毒或因整容手术或其他内外科手术发生医疗事故,导致被保险人意外身故或者伤残的,我们对  
该被保险人不承担给付境外意外身故或伤残、境外公共交通工具意外身故或伤残  
保险金的责任。

**Q: 骑马等高危的运动保吗?**

A: 使用人工空气呼吸器潜水、狩猎、跳伞、滑翔、探险活动、武术比赛、摔跤  
比赛、特技表演、非徒步的速度竞赛、赛马、马球、马术表演、赛车、拳击、室  
外滑雪、室外滑冰等运动是在责任之外的。

(但有正式经营执照的机构经营的并符合安全规范的潜水(包括人造潜水中心、  
或在旅游景点的专业潜水教练指导下进行的休闲潜水活动,最大潜水深度以 18  
潜水深度以 18 米为限)、滑水、场地滑雪、场地滑冰、驾驶卡丁车、帆船、帆  
板、滑水、场地滑雪、场地滑冰、驾驶卡丁车、帆船、帆板、皮划艇、漂流、观  
景直升机或骑马等项目可以保障)。

**Q: 出国从事劳务输出可以保吗**

A: 被保险人出境从事劳务输出或援外工程等工作,不在责任范围内

**Q: 出国打比赛可以购买吗**

A: 被保险人参与任何职业、半职业或设有奖金、报酬的体育运动,不在责任范  
围内。

**Q: 客户因公出差去澳洲, 购买一年的保险推荐**

A: 建议买全球旅行险

**7.申签**

**Q: 申根旅行险怎么办理签证吗?**

**A:** 本产品提供中英文互译保单，根据投保人选择的保障计划，提供至少 30 万人民币医疗保额，满足申根签证通用要求，具体要求以使领馆为准；

中国籍客户请使用身份证投保，填写被保险人信息时请务必同时填写护照号，彩色双面打印电子保单前两页即可用于送签，使馆视同原件。

**Q: 用于办理签证，有哪些注意事项？**

**A:** 1. 为了使您的签证更加顺利，建议您选择旅行日期时延长 2 天的出行天数。

(具体天数请以领事馆要求或者信件通知为准)

2. 按照使领馆要求“申根签证保险的医疗保险金额保障不得低于 3 万欧元（即 30 万人民币）”，如果您是 18 周岁及以上成年人，上述的计划均可满足您的签证需求；若您是 18 周岁以下的未成年人，需要办理签证保险，请购买未成年计划；

3. 本产品提供电子保单，付款后电子保单会即时发送您的电子邮箱，您可以彩色双面打印第 1, 2 页（即彩色打印在一张纸上，正反面），可将其直接送签大使馆。

**Q: 国家列表中怎么选“申根地区”？**

**A:** 如投保申根旅行险，无需在国家列表中选择“申根地区”，保单会默认带出“申根地区”字样。请参考保单样本第二页第 4 条。

**Q: 申根旅行险的救援机构在境外是否有机构？**

**A:** 安联集团在欧洲是有公司的，尤其境外险救援和理赔是由安联直属的安联世合服务，全球有机构的

**Q: 客户想在保险单上添加全部申签国家可以吗？**

**A:** 申签 26 国，最多可添加五个申签国家。不支持添加全部。客户投保时可添加目的地或在保单生效前在线添加。

**Q: 申根所有国家都保吗**

**A:** 保障地区：全球。除外地区以条款为准

**Q: 客户购买了申根旅行险，但签证非申根签证，现保单已生效，客户已出境，想在境外申请申根签证，保单是否还正常有效**

**A: 保险不看签证，正常有效**

## **8.变更**

**Q: 行程延期怎么办？**

**A: 境外险因为签证或是突发情况导致延期是很常见的，在签证有效期内，如被保险人推迟出境不超过 15 日，则保单生效日变更为被保险人在原保单生效日次日 15 日内的第一次出境日。**

同时为方便客户，中德安联提供在线变更的功能，客户只需在保单生效前登录安联在线，进入“在线商城“可以直接修改生效时间并获得新的电子保单。

**Q: 客户变更生效日后 保单号会变更吗**

**A: 不会，变更后的会给客户重新发送电子保单，新保单只有保障期限有更新，其他信息不变**

**Q: 客户在线变更保单生效日或目的地，有次数限制吗，包含延长保障计划或者升级保额吗**

**A: 目的地和生效日是可以同时变更的，每单可操作 5 次；**

延长保障时间或升级保额是需要客户补差价的，系统逻辑是原保单撤单同时生成一张新保单，新保单同样拥有五次变更生效日和目的地的机会。

**Q: 客户来电表示原来不准备出境了，因为大使馆没有批准，所以想等期满后在进行全额退保。但是目前接到通知可以出境了，但是保障期限就要顺延一周左右，因为保单已经是生效状态了无法在线操作延期。如果再次购买一份一周左右的保险衔接上的也不符合生效日早于出境日的条款规定。客户希望确认下是否能简便的在这份保单的基础上延期一周左右？**

**A:** 境外险保单第二页有如下说明，客户情况如符合规则，不需要做任何处理  
“5. 在签证有效期内，如被保险人推迟出境不超过 15 日，则保单生效日变更为被保险人在原保单生效日次日起 15 日内第一次出境日。被保险人需要救援/理赔服务时，需要提供全部护照复印件，否则，本公司有权拒绝救援/理赔服务。

**Q:** 目的地填写错误怎么办？

**A:** 为了方便客户，中德安联提供了在线变更的功能，客户只需在保单生效前登录安联在线，进入“在线商城”-“在线变更”就可以直接修改目的地并获得新的电子保单。

**Q:** 往返时间限制的计划可以补充差价升级成全年无往返时间限制的计划吗？

**A:** 不支持补差价升级。

如果客户保险期内未出境，可以特申办理原保单全额退重新买全年的。

如果客户出过境外，则继续持有，或根据条款办理有损失退保

**Q:** 客户来电需变更生效日，应该如何登陆。

**A:** 一般情况下：用购买时注册的手机号（或邮箱）密码或验证码快捷登陆在线商城

**Q:** 客户反馈网站自助更改保单生效日，被提示只能更改成原生效日之后日期，因先前公司规则在原保单生效日之前，客户可更新生效日（提前或延后）

**A:** 保单在生效前，可自助在官网更改生效日的，可提前或延后，但需要注意：更改后的保单生效日期须晚于操作更改保单时的日期。

**Q:** 客户需要调整保单计划，更改计划操作完成后进入补缴费用时，网页一直提示出错。没有下一步弹出，请问是何原因

**A:** 先请技术排查问题。询问客户是在哪里操作的，如是小程序则建议客户先使用微信

**Q:** 客户购买了境外旅行险，要将姓名中文改成拼音，与护照一致的信息

A: 中国籍客户姓名需为汉字，不能直接改姓名，只能补充姓名拼音。

**Q: 客户在输入名字拼音时一直显示要留空格，多次尝试还是不符合要求？**

A: 目前对空格无限制，之前我司拼音录入规则是姓和名之间一个空格，与护照保持一致（eg: 王小姐 wang xiaojie）

**Q: 我姓名、证件号填错了能变更吗**

A: 可以变更。请根据前述服务指引操作

**Q: 能否变更受益人**

A: 可以变更受益人。请根据前述服务指引操作

## 9.退保

**Q: 拒签退保吗？**

A: 本产品支持拒签全额在线退保。

**Q: 客户在境外时误购境外险，且在保单满期之前都不会入境，可否满期退保？**

A: 可以。

**Q: 境外险在线退保，若投保人姓名和退保账户姓名不一致，一个是拼音一个是中文名，是否提交退保时直接会提示失败？若退保提交通过，是否退费仍会失败？若失败后续如何处理，是否后台能直接更改？**

A: 线上自助退保需要投保人姓名与银行卡完全一致，否则无法成功  
生效前请客户先做变更再线下退保（邮件或邮寄）

**Q: 客户被拒签，被保险人整个保险期限内都不会出境了，要求全额退费？**

A: 满期后可在线全额退保，因保单生效无法变更要求现在就退保，如果客户坚持要退，可提供材料至网销渠道走特申处理。

**Q: 如果我提前购买的旅行保险，之后因为种种原因旅行取消，保险能退吗？**

A: 您好，您可以在线申请退保，在保单生效前，我们会退还您全额保费；保单生效后，按照保险合同约定退还未经过净保费，这会造成您的一定损失；满期未出境，会退还全额保费。

**Q: 客户在出行前取消行程，在保单生效前一天咨询退保事宜，因特殊原因，无法登陆账号退保，又无法打印和拍照/扫描，如何处理**

A: 可把聊天记录截屏作为依据，但仍需客户该提交的退保材料，收到后可特申办理全额退保。

**Q: 客户来电询问，在我司投保申报计划，德签有效期为5年，如果保单有效期过后，且护照信息页无出入境记录，是否可以申请全额退保？**

A: 坐席根据条款告知确实在拒签或签证已过有效期而被保人未出境才可全额退保，但我司放宽条件，可在满期未出境后申请退保。同时告知客户若不确定出境时间可以先不投保，等确定前再来购买，最晚出境前一天投保即可

**Q: 客户想退保，点击小程序上的退保后显示的保费是0，不知道后续该如何操作处理**

A: 因为保单满期已终止，所以保费显示为0。客户满足未出境全额退保的条件的话，是会按实际支付的保费金额全额退的。

**Q: 退保需要填写姓名拼音吗**

A: 退保只看中文名 后面的拼音只是方便签证

**Q: 客户买了保险已生效，因为行程变更需要重新购买，该如何处理**

A: 可以让客户把退保材料包含整本护照复印件邮寄给我们，然后特申把第一份保单退掉（时间有重叠的是买不进的，同一时间只会有一份保单），同时在购买第二份的时候，让客户提交不要支付，并通知给我们，我们系统内部把第一份的

钱转过来

客户如果满期了可以在线申请退保,如果需要购买第二份也可以把第一份的保单的费用转过去,通过在线提交相关的材料,银行卡可以不提交或者随便上传一张身份证也可以的。

**Q: 客户有多份保单, 在线操作退保, 在操作第 4 份时就一直无法提交, 多次尝试仍不行?**

**A:** 在线退保同一个账号一个月最多操作五次退保, 如超出则会出现此提示, 可以让客户下个月再操作或通过邮件/邮寄材料申请

## 10、理赔

**Q: 你们有指定医院吗?**

**A:** 我们不要求指定医院的。但为避免产生理赔争议, 建议您在就医前与救援机构确认一下, 以下是医院的定义供参考:

指持有当地合法医疗机构许可证, 拥有符合资格条件的执业医师和护士, 能够每天二十四小时提供住院医疗和护理服务的经注册登记的医院, 不包括康复疗养中心、诊所、护理机构、治疗机构、戒酒或戒毒场所。

**Q: 在美国对于医院有区外和区内的要求, 全球旅行保险是否也有这类限制?**

**A:** 没有。

**Q: 万一出险了怎么理赔**

**A:** 境外险的所有医疗救援、理赔均由安联直属救援机构安世联合 (AWP) 提供一站式服务。

1. 如在境外出险, 请第一时间联系安联救援 (+86 10 8535 5960 ( “+” 的输入方式为长按数字键 0 或 \* ));

2. 根据安联救援的指引提交相关理赔资料给安联救援;

3. 理赔款将直接支付到客户账户 (扣除已直接垫付的金额)

AWP 7\*24 小时服务热线

境外拨打: +86 10 8535 5960

境内拨打: 400-650-0017

**Q: 中德安联使用哪家救援公司进行境外救援?**

A: 中德安联境外险由全球最大的救援公司之一安联世合公司负责, 安联世合原名蒙迪艾尔救援公司, 和中德安联人寿同属安联集团, 拥有全球最大的救援网络, 为您在国外保驾护航。

**Q: 你们的救援热线有什么服务?**

A: 我们提供的救援服务:

- 1、 境外的医疗救援/提供就医信息
- 2、 大额医疗费用的垫付和担保
- 3、 紧急医疗援助、医疗转运或送返服务
- 4、 安排送返随行人员
- 5、 24 小时旅行咨询热线服务
- 6、 24 小时礼宾热线个人专属服务

如果您是安世联合安联旅行会员, 同时尊享相应等级的会员权益, 包括航班延误/行李延误/随身财物/旅行中断/钱财损失/申根签证拒签赔付, 具体权益内容以您收到的救援卡为准。

**Q: 你们可否提供垫付的服务?**

A: 如果住院或门诊和牙科治疗费用总额超过 10,000 元人民币的, 须立即联系救援机构, 告知有关治疗情况。属于保险责任范围的, 救援机构将为被保险人的住院、门诊、牙科等治疗费用提供担保, 并直接与医院或其他服务机构结算费用, 但该费用支付以保险金额为限; 如果救援机构无法安排住院、门诊、牙科治疗费用的担保事宜, 将把被保险人的报告记录在案并就住院、门诊、牙科治疗提出建议, 当被保险人回到中国后, 经我们确认, 我们将向被保险人以基本保险金额为限支付相应的保险金。

**Q: 你们支持的医疗转运和送返方式有哪些**

A: 飞机: 在救援机构认定合理的情况下, 支持安排飞机运返回国, 打造舒心回程;

医疗人员: 出险后, 将有医护人员陪伴病情不稳定的客户, 德国品质, 安心一路

**Q: 如果发生了严重事故, 被保险人自己已无法报案, 你们是否有救援机构帮助?**

A: 安联旗下紧急救援机构安联世合 7\*24 小时待命, 如需帮助, 请第一时间联系+86 10 8535 5960 处理。

\*医疗服务救援不可视为替代当地政府的公共救援服务, 当发生紧急情况时, 请同时拨打当地报警电话寻求援助。

**Q: 你们的救援热线会不会说中文?**

A: 我司的救援热线可以提供多国语言 (包括中文等) 的服务, 请放心, 不会存在沟通障碍。

**Q: 我在境外拨打你们的救援电话要不要收钱?**

A: 如果您是手机漫游状态, 则需要按移动服务供应商的标准, 按长途呼叫支付话费; 如您在 国外使用固定电话拨打, 则需要支付普通国际长途费用。但是你可以告知我们的接线员您的 当地电话号码, 安联救援可以给您回电, 这样您就不必要担心要承担昂贵的电话费用了

**Q: 救援公司为何不提供免费的 800/400 电话?**

A: 为了保证您在国外能第一时间获得救援公司及时的母语服务, 我们提供的是北京的 24 小时服务电话。因为部分国家的线路问题会导致无法拨打免费电话, 所以安联救援提供的是收费电话, 您可以在电话接通后请救援公司回拨您的电话以便节省话费。

**Q: 如何联系救援公司?**

A: 安联救援公司 24 小时母语救援热线 +86 10 8535 5960, 24 小时紧急救援联

系邮箱 [medical@allianz-assistance.com.cn](mailto:medical@allianz-assistance.com.cn)。

安联全球救援公司提供 7\*24 小时母语服务，请您在出国期间妥善保存这个电话号码，建议您存入手机以备紧急情况下使用。

**Q:就医前需要联系救援公司吗？**

A: 建议及时联系救援公司以获得专业指导，紧急情况下可先就医并尽早联系救援公司。如果被保险人须住院救治或门诊和牙科治疗费用总额超过 1 万元人民币，必须立即联系救援机构，告知有关治疗情况：

发生以下情况之一时，我们不予给付境外住院、门诊、牙科医疗费用或境外住院津贴：

- 1) 未经救援机构事先同意，被保人支出的境外住院治疗费用；
- 2) 未经救援机构事先同意，被保险人支出的紧急门诊和意外牙科费用超过 1 万元人民币

**Q:旅行中突发疾病就诊如何理赔？**

A: 当您在境外需紧急就诊时，请及时拨打救援热线，医疗救援服务及后续理赔均由安联救援一站式提供，无需再向保险公司提交理赔资料。

**Q:我把索赔资料交给你们，如何查询知道理赔进度？**

A: 请致电安联救援热线查询进度，提供 7\*24 小时服务 境外拨打: +86 10 8535 5960 境内拨打: 400-650-0017

**Q:名字中有生僻字，投保时输入拼音会影响之后的理赔吗？**

A: 不会。与护照页上拼音一致即可。如果客户不放心可以先使用同义词，待投保成功后提供资料申请变更。

**Q:如果被保人年纪比较大，且境外出险住院又没银行卡号怎么办？**

A: 可由被保人的直系亲属子女代领需要提供以下材料：

- 1) 手写一份说明，具体原因，子女本人签名

## 2) 关系证明 (户口本)

理赔材料正常填写,只是索赔人银行卡号一栏填写子女自己的就可以,理赔需要提交整本护照影像件的

### **Q:如果玩直升机出事故了,可以理赔吗**

**A:** 有正式经营执照的机构经营的并符合安全规范的观景直升机项目是可以保障的

### **Q: 如果拒签了, 如何申请拒签赔偿**

**A:** 如出现拒签请拨打安世联合救援电话申请理赔。请注意:

1) 如保单已申请退保则增值服务同时失效,无法再申请补偿;

2) 如申请拒签补偿,则保单必须仍在有效中;

3) 如已申请了拒签补偿,后来又成功申请了签证并出境,则出险后保单依然有效可申请理赔;

4) 黄金会员不享受此服务,仅限白金会员及钻石会员,请以配发的救援服务卡信息为准。(AWP 救援服务卡将与电子保单一起通过会员投保时预留的电子邮箱发送。

5) 按实际费用补偿,最高 500 元,被保险人申请签证日期不早于投保日期;

## 13.报错

### **Q:客户在线申请变更保单生效时间,一直收不到短信验证码**

**A:** 致电客户,询问具体情况,我司在线变更生效时间不需要验证码,应该是客户账户快捷登陆的问题。故可请客户选择密码登录,若未设置密码,可将密码重置,让客户登陆后自助修改

### **Q:客户在线延长保障时间,点击付款界面直接跳转登陆界面**

**A:** 应该是系统试算升级保费的问题,请 IT 协助,若客户着急送签。建议客户将此单往后递延,新买一单。这单留着以后用或退

**Q: 客户来电，为父亲投保《全球旅行保险计划》，出生年月为 1934 年 6 月，但填写完资料跳转到支付页面时报错，是什么原因？**

**A: 请客户提供截图，我方将截图转给 IT 协助**

**Q: 客户网上自助操作更改保障计划升级，时间的延长，但显示乱码，无法操作，表示着急办签证，希望服务人员能尽快联系**

**A: 请客户提供截图，我方将截图转给 IT 协助**

**Q: 在线购买境外旅行险，被提示信息重复，需要线下人工审核**

**A: 需要渠道人工在系统中查询客户是否存在多条 CP，根据查询情况告知客户解决方式**

**Q: 投保时出现提示：POL0001077，暂缓交易，需进行人工核保。**

**A: 根据合规要求，在高风险国家中增加下述国家：**

1. POL0001078 判断的国家增加：阿富汗、亚美尼亚、阿塞拜疆、白俄罗斯、缅甸、布隆迪、古巴、埃及、几内亚、几内亚比绍、海地、黎巴嫩、尼加拉瓜、俄罗斯、乌克兰、波黑、黑山。

**Q: 为巴基斯坦籍人士投保，提交信息后显示暂缓交易，未跳转支付页面？**

**A: 我司系统全球联网，因客户姓名与某些国籍政要重名，我司无法为您提供保障。**

## 11. 保单

**Q: 保单怎么使用？**

**A: 电子保单和纸质保单具备同样的法律效力，建议您可以把电子保单存在手机上以便查看~**

**Q: 客户来电告知电子保单无法解压，提示密码错误**

**A: 询问客户是否输入投保证件后六位数，投保时证件号是否与持有证件一致。**

若不一致，请客户先变更；如正确，建议使用护照后六位解压

**Q:多久拿到保单？怎么拿到保单？**

A: 我们提供的是电子保单（PDF 文档），投保成功后发送至电子邮箱，一般可以使用 Adobe Reader 软件直接打开、打印的哦~如采用其他软件无法看到印章，请点击打印后调整打印内容~建议采用 Adobe Reader 打印~您可以将您的电子保单 PDF 文件，双面彩色打印第一二页，直接送签，我们的产品这样打印，所有的领馆都视同原件。

**Q:出国留学，学校要求除提供保单外，还需保险公司在校方出具的格式文件盖章，能否满足？**

A: 我司会先对您提交的文件进行一个审核，如果信息属实，会和上级沟通，提供盖章。

**Q: 客户需要申请纸质保单**

A: 客户如果是为了签证需要，只需彩色双面打印电子保单前两页即可，视为原件。

**13.积分冻结**

A: 境外险购买后积分状态均为冻结，满期后解冻方能使用