

楼主4月初搭乘航班，因航司调整航班，将原航班改至12小时后的另外航班，而后丢弃了登机牌。后经朋友提醒，方才想起中行白金持卡人，拥有赠送延误险，遂致电客服报案。按照客服提供的索赔资料清单（附后）准备材料，这时候故事开始了。

### 航班延误赔案所需资料清单

- 1、索赔申请书一份（请按实际情况填写相关信息及在被保险人签章处亲笔签名）（搞定）
- 2、赔款通知书和收据一份（只需在最下面赔款收据收款人处亲笔签名及填写对应的银行卡号、开户行需填写全称。）（搞定）
- 3、行程单（或显示乘机人、航班信息的网络订单或相关订票信息截图）和登机牌（或电子登机证明）（故事1）
- 4、航空公司出具的延误（或取消）证明（需注明原定起飞时间和实际起飞时间，改签需加注改签的最早航班号及起飞时间）（故事2）
- 5、信用卡正面一份（名下等级最高的信用卡，且满足单卡单自然月消费满三笔，每笔都在199元以上）（楼主持世界卡缤纷白）
- 6、身份证（正反面）或其他身份证明（护照，台胞证，回乡证等）一份（搞定）

-----我是分割线-----

### 故事1：

楼主一看清单第三条，“行程单（或显示乘机人、航班信息的网络订单或相关订票信息截图）和登机牌（或电子登机证明）”，红字部分果断提供不来，遂看括号内，网络订单--楼主有！订票信息截图--楼主有！于是，兴冲冲地打开了淘宝飞猪，对着淘宝订单咔咔截屏。

好了，下一个，登机牌，我丢了，丢了，继续看括号，电子登机证明！好的，楼主熟悉啊，信天游走起！试了几次，都是“页面错误”或者“找不到数据”，原来是“验真期限:使用前1年内,使用后1个月内”。醉了，楼主报案之时，正好过了一个月，信天游已经查不到数据了。

楼主有些失落，随手百度了一下，据说航司官网亦可查询，楼主立马登陆，竟然查到了当时的电子登机信息，而且还贴心地显示了登机状态，如“已乘机”。此处必须给南航点赞！好的，楼主好不容易搞定了清单第三条。

### 故事2：

楼主继续看清单第四条，“航空公司出具的延误（或取消）证明（需注明原定起飞时间和实际起飞时间，改签需加注改签的最早航班号及起飞时间）”，楼主继续在南航官网查询，竟然又查到了一个好东西，首页-服务大厅-延误证明-下载！楼主输入信息之后，兴冲冲地下载下来，点开一看懵逼了。神马鬼，延误证明显示原航班延误1.5小时，原因军事活动，然鹅对改签航班只字未提。

楼主遂致电南航客服，详细说明了开具延误证明的要求、当时的延误情况以及延误证明的用途，对方态度极好，没多久就发来了邮件。然鹅，邮件中的延误证明仅

是将楼主此前从官网下载的内容人工誊写了一番，内容没变。楼主遂再次致电，客服表示只能出具和系统后台显示信息一致的延误证明。

楼主抱着试一试的心态，请求转接投诉，楼主对投诉专员动之以情晓之以理，楼主是因为航司的原因，行程延误了12小时，而如今楼主索赔延误险，需要航司配合出具与真实情况相符的延误证明。投诉专员帮我登记了信息，通话结束。

次日，南航专员（非客服）联系楼主，详细询问了楼主的经历和需求，一开始亦表示无法出具与官方表述不同的延误证明，经反复谈心，最终专员答应楼主出具一份“航班延误情况证明”，请注意，专员表示，这是他们对旅客所遭遇的真实延误情况所作的情况证明，与修改官网显示的“延误证明”有本质区别。

最后，楼主收到了南航专员和经理专门出具的打印版“航班延误情况证明”，加盖了公章之余，还专门签上“情况属实”，真心点赞！

-----我是分割线-----  
-----

楼主终于凑齐了所有的索赔材料，（和王子一起过上了幸福的生活，oh,不）于5月5日将材料发送至中银保险索赔邮箱。5月8日，收到了回复邮件，“您好，已收到您发送的资料，审核中，如有问题给您邮件回复，因近期理赔案件较多，烦请您耐心等待，谢谢”。请注意，没有注意审核时间，于是楼主开始了一轮耐心地等待。

5月23日，楼主收到了一条手机短信，于是有了本帖。  
祝各位表哥表姐理赔成功。