理赔指引

第一步：报案

拨打京东安联财险客服热线 400-800-2020，选择【按键 1-报案】-【按键 2-个人保险报案】-【按键 6-医疗理赔金额大于 2000 元】进行人工报案。

第二步：准备资料

根据客服指引收集好所有理赔所需资料。

第三步：寄送理赔资料

快递理赔资料，请将理赔资料的原件快递至我司（费用需自理）：

地址：广州市天河区珠江西路 5 号西塔 34 层 10 单元京东安联

收件人：非车理赔部电话：020-85132900 邮政编码 510623

第四步：理赔部审核

保险公司在收到理赔材料后，会以短信/邮件告知理赔决定（请客户注意查收短信/邮件）。在资料齐全、责任清晰的情况下，保险公司将在 10 个工作日内审核并反馈结果；情形复杂或需要调查核实的，在 30 日内作出核定。

第五步：收到赔款

保险公司核定后，保险金将通过转账的方式支付至客户申请理赔时提供的账户内，并短信告知付款进度。

理赔进度查询：

保险公司在收到理赔材料后， 一般会在１０个工作日

内发送案件短信（ 包含立案号）； 可通过微信公众号绑

定被保险人信息后自助查询理赔进度和结果、下载理赔

通知书以及催促未结案件。

关注京东安联财险微信公众号【京东安联财险】，点击【自助服务】

-【理赔服务】-【理赔查询】查看理赔进度。

如以上方式无法满足您的需求，请致电我司全国服务

热线４００－８００－２０２０， 按语音提示进入【按键３-售后业务

办理】-【按键２-个人保险】-【按键１-理赔进度查询】

接入坐席人工查询。