

理赔指引

第一步：报案

拨打京东安联客服热线 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。