

旅行险索赔指南

一、报案

发生事故后请立即拨打 400-800-2020 进行报案，客服人员将根据您的出险情况进行理赔指引

二、准备材料，申请理赔

1. 索赔金额在 2000 元以下，请关注微信“京东安联财险”选择“自助服务”-“理赔服务”，根据指引上传电子版资料进行申请。
2. 索赔金额大于 2000 元，请您根据以下索赔材料清单提供相关资料，或拨打客服热线 400-800-2020 咨询

索赔项目	索赔资料
通用材料	<ul style="list-style-type: none"> - 索赔申请表 - 被保险人投保证件复印件 - 被保险人与监护人关系证明复印件（未成年人适用） - 被保险人银行账户信息 - 护照出入境记录页及持有人页复印件（如涉及境外旅游） - 由雇主出具的差旅证明原件（如涉及商务旅游）
医疗费用	<ul style="list-style-type: none"> - 门/急诊病例、住院病例 - 诊断证明 - 入院记录、出院记录、出院小结 - 医疗费用发票原件、住院费用结算明细清单 - 病例检查、化验检查、血液检验及其他科学诊断报告
旅行/行李延误	<ul style="list-style-type: none"> - 承运人出具的延误证明，注明实际起始时间、延误总时间、延误原因 - 机票/登机牌、船票原件或行李牌原件
旅行变更	<ul style="list-style-type: none"> - 旅游公司出具的原计划旅行行程安排表及实际旅行行程 - 导致该次旅程改变原因的证明原件（如延误证明、医院诊断证明等） - 实际未使用且不可退还的旅行费用证明 - 额外支出的机票或酒店的订单详情和支付凭证
签证拒签	<ul style="list-style-type: none"> - 由大使馆或领事馆出具的拒签文件 - 签证费用发票原件
意外身故	<ul style="list-style-type: none"> - 警方证明原件（如有） - 医疗资料（完整的病历、诊断证明原件等） - 法医尸体解剖检验报告原件 - 死亡证明文件原件

	<ul style="list-style-type: none"> - 受益人的身份证复印件、关系证明原件，继承人继承权及份额公证书原件
意外伤残	<ul style="list-style-type: none"> - 警方证明原件（如有） - 医疗资料（完整的病历、诊断证明原件等） - 司法鉴定机构出具的《伤残鉴定书》原件 - 所搭乘交通工具的票据原件及公共交通运输营运执照等
个人责任	<ul style="list-style-type: none"> - 医疗病历、费用清单、发票收据、现场照片等（涉及人身伤害） - 财产损失清单、费用清单、发票原件、现场照片等（涉及财产损失） - 警方证明原件（如有） - 赔偿协议原件判决书、裁决书或调解书原件、赔偿给付凭证原件 - 事故经过详细说明及证明人姓名及联系方式
个人物品	<p>通用材料</p> <ul style="list-style-type: none"> - 当地警方记录原件（须事故发生后 24 小时内报警） - 酒店、承运人等其他相关部门出具的书面证明原件 <p>银行卡盗刷</p> <ul style="list-style-type: none"> - 发行机构出具的载有丢失或失窃银行卡之前的 48 小时内发生的银行卡取款或刷卡记录的对账单 - 发行机构出具的款项被盗刷的证明和银行卡挂失证明正本 - 发卡行书面确认被保险人是否需要为非法使用发生的账款承担责任 - 发生盗刷交易当月完整电子对账单、交易通知或短信截、盗刷交易还款支付凭证 <p>随身物品</p> <ul style="list-style-type: none"> - 损失物品清单及发票、详细列明购买日期及金额； - 维修报价单或收据原件； <p>个人钱财</p> <ul style="list-style-type: none"> - 现金/旅行支票/汇票的来源证明，如兑换单 <p>旅行证件遗失</p> <ul style="list-style-type: none"> - 事故发生地重新办理的旅行证件出入境记录页、签证页及持有人页复印件 - 事故发生地重新办理旅行证件所有支出发票或收据原件 - 逾期停留所发生的费用清单及发票收据原件 - 未发生事故前原计划的电子行程单和酒店订单
家居保障	<ul style="list-style-type: none"> - 警方/消防报告原件 - 事故现场照片 - 损失清单及原始购买单据原件 - 重新购置或维修发票原件

三、邮寄资料

请将所需理赔材料邮寄至以下地址，邮寄费用需由索赔人自行承担，恕不接收到付货件，敬请见谅。

收件地址：广州市珠江新城珠江西路5号广州国际金融中心34楼10单元京东安联财险（邮政编码：510623）

收件人：理赔部

电话：020-85132900

四、查询进度

申请理赔后，您可以通过以下两种方式查询理赔进度：

方式一：请关注微信“京东安联财险”选择“自助服务”-“理赔服务”-“理赔查询”

方式二：全国客户服务热线：400-800-2020

特别提醒：

1. 就诊的同时请妥善保存病历、原始收费凭证、处方、诊断证明、检查化验报告、住院证明等就医相关材料。
2. 如有必要，我司会指派理赔员或委托公估公司的调查人员对事故进行调查，请协助配合相关调查工作。
3. 如涉及法律诉讼，请立即将收到的法院传票或其他的索赔诉讼文件送交我司。
4. 在紧急支援、医疗运送及送返、遗体送返的情况下，我司根据实际情况给出建议。
5. 如涉及家居保障或个人财物，对于申请全损的物品，我司保留收回的权利，邮寄该物品的费用或由此产生的交通费用由索赔申请人自行承担或我司直接从赔偿金中扣除费用。