

## 新型冠状病毒肺炎索赔指南

### 一、报案方式：（可选择其中一种方式报案并提交资料）

- 1) 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报案，并指引线上提交资料；
- 2) 或完整填写《意外健康保险索赔申请表》，连同所需索赔资料以邮件形式发送到报案邮箱：[Claims@allianz.cn](mailto:Claims@allianz.cn)；邮件标题请注明：京东安联【新型冠状病毒肺炎】保险索赔 + 被保险人姓名 + 保单号；
- 3) 或关注我司“京东安联财险”微信公众号并绑定个人信息后，线上报案并递交相应资料。

### 二、准备材料，申请理赔

我司针对该疾病已经开通绿色通道，所有理赔资料均可通过照片方式提交：

索赔材料	申请项目		
	意外身故 保险金	新型冠状病毒 肺炎确诊津贴	新型冠状病毒 身故保险金
1. 索赔申请表	√	√	√
2. 被保险人身份证	√	√	√
3. 门急诊病历/住院病历	√	√	√
4. 诊断证明/入院记录/出院小结	√	√	√
5. 病理报告及其他检查报告	√	√	√
6. 死亡证明	√		√
7. 尸检报告（若无法确认死因提供）	√		√
8. 报警证明（若有）	√		√
9. 出生证明/关系证明（未成年人提供）	√	√	√
10. 法定继承人公证书和身份证明	√		√

### 三、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

### 四、特别提醒

1. 如审核过程中有缺失材料或需进一步提供其他资料，我司会及时通知您。
2. 如案件需要，我司会委派调查人员进行调查核实，敬请予以协助和配合。
3. 如案件涉及法律诉讼、身故、伤残，请第一时间通知我司。
4. 新型冠状病毒以医院鉴定的符合本次突发 2019 新型冠状病毒（2019-nCoV）为准。
5. 保险公司不承担被保险人在投保前确诊感染新型冠状病毒的或被确认为疑似病例的保险责任。
6. 新型冠状病毒确诊医疗机构指在中国大陆境内（不包括香港、澳门、台湾地区）合法的二级（含）以上公立医院，或卫生健康委员会指定的新型冠状病毒感染的诊治定点医院。
7. 本指南仅为指引索赔之用，不构成保险合同的组成部分，保险合同权利义务关系请以保险合同为准。