

京东安联保险公众号

功能介绍

做最值得信赖的保险人

目录

01 平台介绍

02 信息登录

03 保单服务

04 理赔服务

05 权益服务

06 客服咨询

01 平台介绍

平台介绍



京东安联保险官方服务号

由京东安联财产保险有限公司提供旅行险、意外险、健康险、车险、手机保险、家庭财产保险等产品的宣传，以及提供线上咨询、保单查询和在线理赔等服务。

直达京东安联保险小程序，尽享线上高效服务

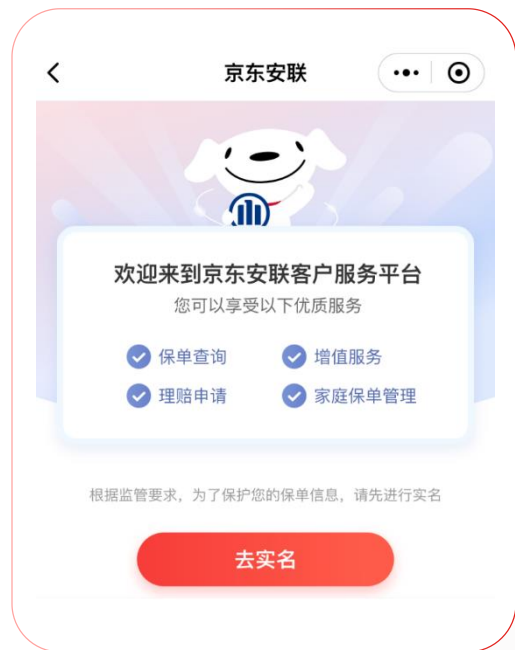
精选会员服务，直通服务入口



02 信息登陆

信息登录

用户登录



【进入京东安联小程序】

通过“京东保险”公众号菜单栏【自助服务】-【服务大厅】，进入京东安联小程序

【登录】

用户首次登录可使用微信账号进行手机号进行授权登录

【实名】

用户首次登录后根据监管要求，需要您进行实名，实名完成后才可使用保单查询、理赔服务、家庭保单管理、增值服务等

信息登录

授权实名认证



【实名认证】

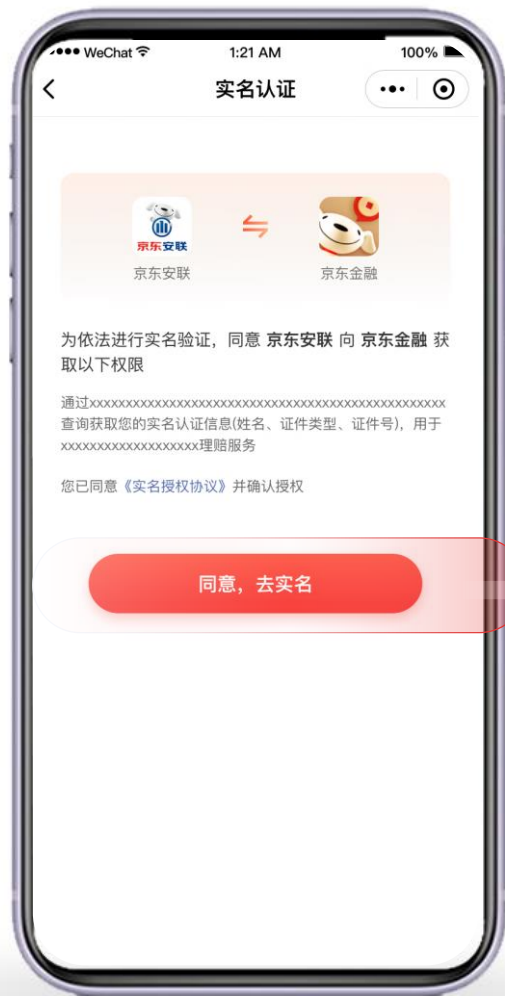
用户进入个人基本信息页后, 点击实名认证可进入到实名认证页

【快速实名】

我司已提供了快速通过京东数科实名系统快速进行实名, 若您在京东完成过实名认证, 可实现一步实名

信息登录

授权实名认证



若您在京东侧没有进行过实名, 我司会接入京东的实名流程:

【人脸识别流程】

用户同意去实名后, 默认进入人脸识别流程, 支持的证件类型有: 身份证、港澳居民身份证、台湾居民身份证、外国人永久居住证。

【银行卡实名】

若需要支持其他证件类型实名, 可点击切换至银行卡实名认证, 支持的证件类型有: 身份证、港澳居民身份证、台湾居民身份证、回乡证、台胞证、外籍护照、外国人永久居住证 (银行卡实名需要绑定大陆境内银行卡)

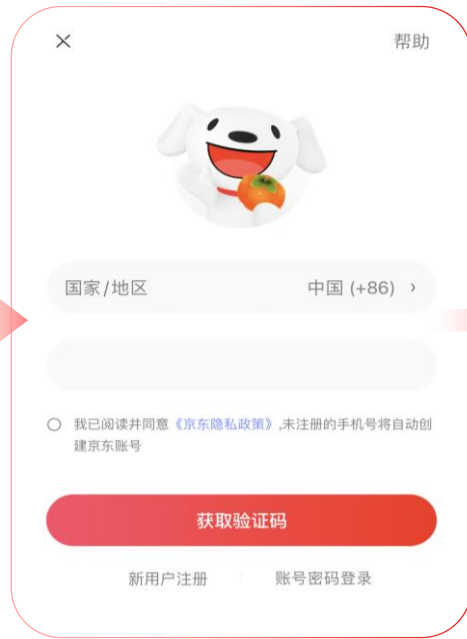
信息登录

授权实名认证



步骤1

在未登录账户的情况下，打开京东 App，点击【(右下角) 我的 - 登录 / 注册】



步骤2

点击(左下角) 新用户注册



步骤3

点击页面【本机号码一键注册】或【其他手机号注册】，进行下一步操作。



步骤4

系统会提示“手机号已绑定京东账号”，选择“不是我的, 继续注册”，即可根据页面引导，解除账户和手机号的绑定，使用手机号注册新账户。



步骤5

在京东 APP 重新实名认证后，打开京东安联客户服务小程序“我的 - 个人基本信息 - 注销账号”注销账号后重新登录即可

【实名信息非本人】

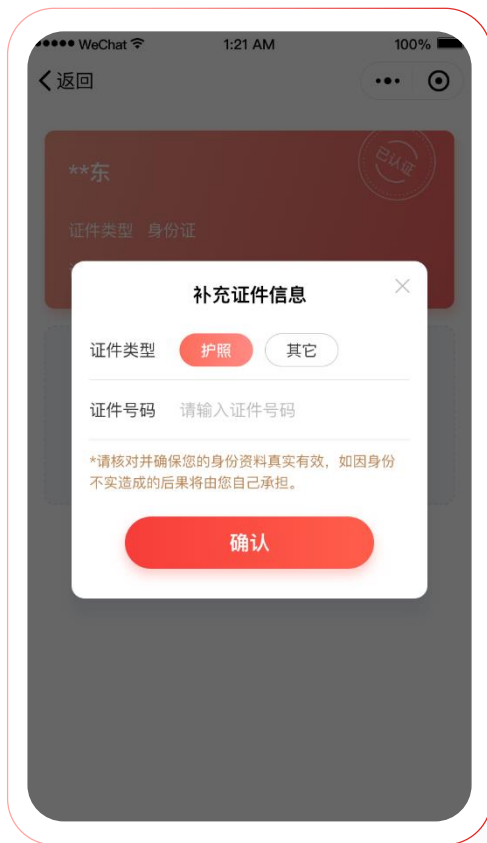
若用户拉取京东的实名信息后发现实名信息并非本人可进行如下操作：

- 1) 去京东APP更换实名认证信息
- 2) 在京东APP更换实名信息后，打开京东安联客户服务小程序进行账号注销后重新登录即可。

可参考上图

信息登录

个人信息补充



个人信息绑定

实名认证完成后您可补充护照、车辆等其他证照信息
证件信息完整将方便您查询全部再京东安联的所有保单和相关服务。

03 保单服务

保单服务



保单服务入口

通过“京东安联保险”公众号菜单栏【自助服务】-【保单服务】，进入京东安联小程序保单查询页面
为方便客户管理保单，页面会优先展示即将生效（待生效）与生效中的保单，对于已经终保和注销的保单会放在后面进行展示

【待生效】

已投保，但未到生效日期的保单

【生效中】

保障生效中的保单

【已终保】

已到终保日的保单，但仍可理赔

【已注销】

投保后进行保单退保操作的保单

保单服务

保单查询



【个人信息完善】

点击上方完善信息，进入到个人/车辆的信息完善页面，将会帮助您解决部分因个人信息问题导致无法正常查询到的保单

【查看保单详情】

点击保单列表的大卡片后，可进入到保单详情的查询

保单服务

保单查询



保单详情页

可以查询到您当前保单的投保人或、保险期间以及具体的保障内容

【电子保单】

点击电子保单按钮，可进入到获取电子保单功能

【开具发票】

点击开具发票按钮，可进入发票信息填写页面

【保单信息变更】

点击保单信息变更后进入到保单信息变更页，可操作变更保单信息。

【在线退保】

点击后进入到为投保人提供的线上自助保单退保的功能

保单服务

电子保单下载



电子保单下载

用户于【保单列表】及【保单详情】中均可获取保险凭证，发送到指定邮箱或下载至当前设备
*电子保单与纸质保单具有同等法律效力，可满足签证要求

保单服务

保单信息变更



保单信息变更

用户于【保单信息变更】中点击修改，变更对应的信息

【注意1】

如用户需**申请外国签证**，可对保险上的个人信息进行修改

- 1) 被保险人姓名拼音：拼音需与护照保持一致
- 2) 证件类型：选择为护照
- 3) 证件号码：输入护照的证件号码

【注意2】

如更改姓名及证件，需要同时上传正确证件的照片以作审核
批改完成后，请重新下载保险凭证

保单服务

保单退保



保单退保

保单详情页可以点击在线退保按钮进入到在线退保功能

【第一步】

选择退保原因

需要选择您的保单要进行退保的原因。如价格太贵、已经有医保、不需要保险、不符合健康告知等。

【第二步】

退保信息确认

需要输入您的银行卡账号信息，用于接收退款使用。同时需要上传部分资料，如拒签证明以及身份证照片等。

04 理赔服务

理赔服务



理赔服务入口

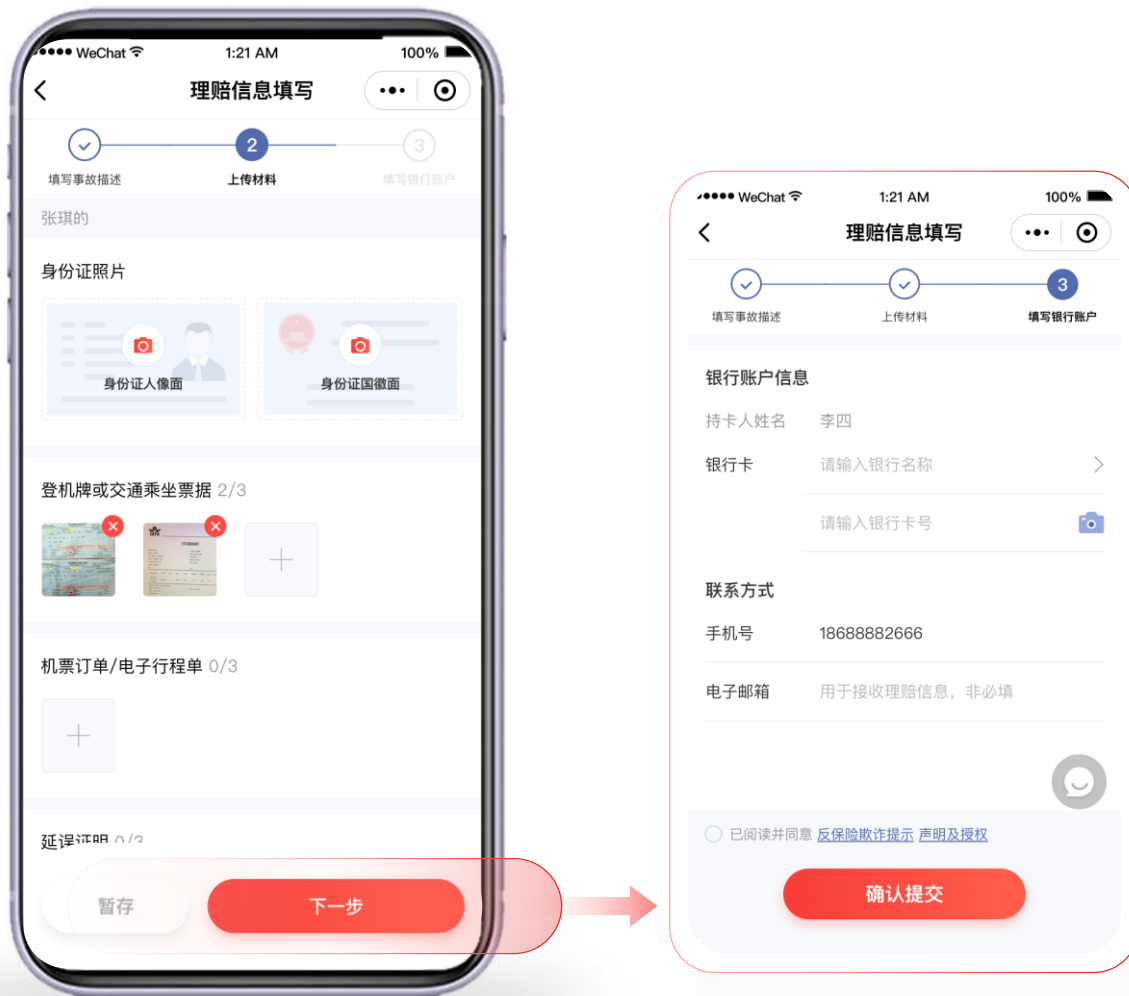
通过“京东保险”公众号菜单栏【自助服务】-【理赔服务】，进入京东安联小程序服务页面

【申请流程】

- 01 准备理赔材料**
 输入出现日期并选择对应保单，了解并准备理赔资料
- 02 输入申请信息**
 输入理赔申请所需要的必要信息，如事故日期、事故原因、事故描述等等
- 03 上传索赔资料**
 按照不同保单的指定要求拍照并上传索赔清单所需要的材料
- 04 索赔申请表签字**
 完成索赔申请表签字

理赔服务

申请理赔



【注意事项】

- 1) 索赔资料需要您按照实际要求如实填写和上传
- 2) 拍摄材料时请注意拍摄材料的完整度、清晰度、注意不要有遮挡且尽量保证图片上的内容拍摄清晰
- 3) 多张材料按张拍摄后，分别上传，请不要把多张材料放到一张图片上进行上传
- 4) 银行卡信息请确保录入正确，避免理赔时打款失败

理赔服务

理赔查询



理赔查询

理赔提交完成后，可通过进度页面实时查询当前的理赔进度

【注意】

通过客服电话、邮件或快递等其他渠道报案的若被保险人为本人且个人信息无误的也可通过小程序实时查询到理赔进度

请您注意随时留意和关注当前理赔进度，若必要时理赔人员会要求您重新补传部分资料或要求将资料原件邮寄到我司，线上会通过小程序开放“资料补交”或“邮寄资料”等入口，方便您进行操作

05 权益服务

权益服务



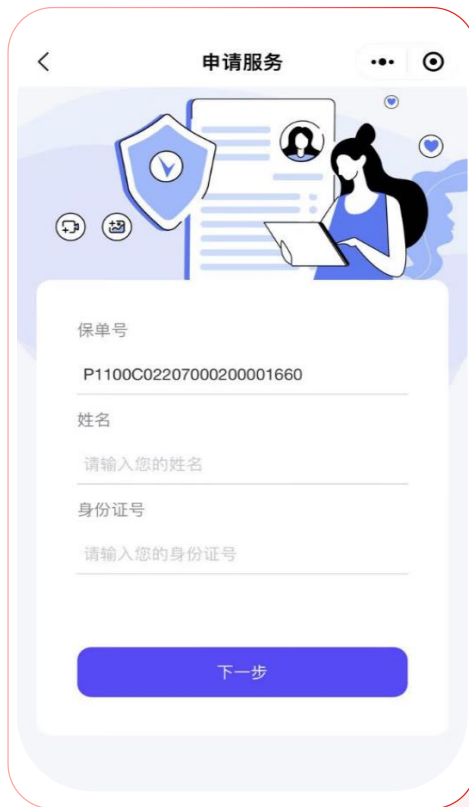
权益服务入口

通过京东安联小程序服务大厅权益服务板块进入服务界面

【线上问诊】

若购买的保单里包含京东健康线上问诊权益的可在服务小程序首页权益服务处点击“京东健康 在线问诊拿药”跳转去京东健康小程序进行问诊

权益服务



【线上问诊】

若购买的保单有其他在线问诊、购药权益服务，可在保单详情-申请服务中去申请权益服务

06 客服咨询

客服咨询



客服入口

通过“京东保险”公众号菜单栏【自助服务】-【客服咨询】或者小程序服务大厅首页左上角即进入线上客服入口，有问题可随时点击咨询。

【线上咨询】

线上可提供了三个功能区的快速入口。针对于产品售前咨询、服务使用、理赔申请、保单查询、实名认证、续保缴费、自助开票等多个功能提供了快速引导入口

【人工客服】

若自助客服服务无法满足您当前需求，可输入“人工客服”并发送即刻转接到人工客服



THANKS