



心在雅安·企业行动

四川雅安地震发生后,中国保监会迅速部署相关救灾和理赔服务工作。各家保险公司也积极跟进,快速为灾区群众开辟绿色通道,用最快速度弥补雅安地震灾区客户的损失,用实际行动来支援灾区。

快速行动,保险业吹响集结号 保障雅安 保险业义不容辞

中国保监会 明确地震理赔10点要求

针对“4·20”强烈地震相关理赔事宜,中国保监会要求,保险理赔服务要重合同、守信用,合同责任范围内的应赔尽赔、通融赔付,赔付次序先人后物、先简单案件后复杂案件、先个人后企业。对于理赔中遇到的具体问题,应按照有利于保险消费者的原则掌握:

一、对于被保险人因灾发生的医疗费用,只要确定是保险客户,都要全额及时给予赔付。财产保险业务比照此原则赔付。二、对于暂时不能确定财产损失金额的,要按照不低于预估赔款的80%先行赔付。三、对于因灾造成有效保单灭失或损毁的,只要申请人提供的基本信息与保险公司信息基本吻合,保险公司要及时受理并给于无保单赔付。四、对于身份证明灭失或者损毁的,或者需要提供死亡证明或户籍注销证明的,凭乡镇以上政府证明及时给予理赔。五、对于客户伤残程度不能及时准确确认的,要按照预估伤残等级确认并给付赔款。六、取消定点医院限制,保险消费者到临时救治医院(点)或乡镇卫生院治疗,按照定点医院赔付标准处理,同时放宽客户用药项目限制。机动车辆保险业务赔付取消定点修理厂的限制。七、延长保单缴费宽限期,对于不能及时缴纳续期保费的灾区客户,宽限期延长到120天。八、对于灾区客户延迟报案造成的额外费用,或因地震造成保单遗失、污损需要补发保单的,应收收相关费用。九、给灾区客户提供利率优惠的保单质押贷款服务,减免保单复效利息。十、客户要求现金支付的,保险公司应给付现金作为理赔款;客户要求转账的,保险公司应通过转账方式支付。

倪子

平安人寿 20项救援紧急应对雅安地震

为了让客户及时得到救援救助,平安人寿启动应急机制,向雅安地震灾区推出理赔、保全、保费缴纳等20项客户服务方面的应急处置举措。

理赔方面,平安人寿主动向客户提供代填理赔申请书和上门送赔款等服务,开通理赔快速服务通道,无保单理赔服务,取消定点医院限制,取消客户自费用药项目限制,取消住院延期手续,简化重疾和残疾理赔申请鉴定手续服务,简化意外身故理赔申请手续,设置咨询点并开设理赔绿色通道。

在保全服务方面,平安人寿将3~4月承保保单犹豫期延长2个月,保单复效免息,保单还款免除1年期的利息,保全业务受理材料可减免,补发保单免收工本费,投连、万能保单交易价格以有利客户原则进行。此外,平安人寿对受灾地区的客户延长了交费宽限期,对投保人因地震身故,被保险人仍生存但未满18周岁的,公司豁免续期保费至被保险人满18周岁。

据悉,雅安地震发生后,平安人寿第一时间启动应急机制,理赔备用金和救援支持备用金划拨到位,已向雅安地区的3.3万余名客户发送服务提示短信。服务热线95511已开通服务快通道,启动24小时值班和绿色通道,客户如有任何需求致电95511寻求帮助。

张翠

中国人寿 捐款1000万元,全面助养震灾孤儿

据中国人寿消息,正在雅安芦山县参加抢险救灾的四川省分公司总经理郎中伟向媒体表示,受中国人寿集团董事长杨明生和中国人寿股份有限公司总裁万峰的委托,中国人寿将向雅安灾区捐赠人民币1000万元,中国人寿慈善基金会全面助养本次因地震不幸失去双亲的孤儿,负担每月每人600元的基本生活费用,直至年满十八周岁。郎中伟还进一步宣布,向参与救援的新闻工作者、医护人员和公安民警捐赠每人20万元人身意外伤害保障,捐赠对象包括解放军指战员和武警官兵。

另外,地震发生后,中国人寿还迅速组建了理赔支援小组,先期深入灾区,慰问安抚灾区员工和营销员,陆续探访了在震灾中受伤的客户,并支付了每人500元的慰问金。

申森 王一川

泰康人寿 8大服务承诺应对雅安地震

地震发生后,泰康人寿快速启动重大突发事件理赔应急预案,对于受灾客户立即启动理赔绿色通道服务,并成为首家赶赴灾区设立现场理赔报案点、奔赴医院进行出险客户排查的保险公司。目前,泰康人寿为应对雅安地震,推出以下8项服务承诺,包括开通24小时全方位受理客户报案和咨询电话95522;启用业务办理绿色通道,减免部分理赔、保全、承保等受理资料;现场设置临时理赔应急站点;放宽定点医院等限制;利用3G设备快速简化查勘;安排理赔专项资金,先行赔付;延长续期保费的宽限期,由原来的2个月调整为6个月;从即日起到今年年底,失效2年以内的保单复效免息等。

此外,泰康人寿已向雅安地震灾区捐款500万元,用于救灾物资采购及灾后重建。同时,泰康人寿承诺,将为当地参与救灾的新闻工作者和医护人员每人捐赠保额为50万元的人身意外伤害险。

王若谷

邮储银行郑州市分行 为雅安灾区开通“绿色爱心通道”

四川雅安地震的发生,牵动了全国亿万民众的心。为积极响应党中央、国务院及地方政府的号召,全力支持四川灾区人民抗震救灾、生产自救和重建家园,根据上级行的安排,中国邮政储蓄银行郑州市分行立即发动全行力量、集中优势服务、免除各项费用、发扬大爱精神,作出全国人民开辟支援灾区绿色爱心通道的决定,切实做到“不让一笔捐款在送往接收单位途中减值、不让一份爱心在传递过程中等待”。

郑州晚报记者 倪子

不让一份爱心等待

地震发生当日,该行迅速成立抗震救灾服务领导小组,指导辖内做好抗震救灾服务工作,要求郑州市区及六县一区的所有邮储银行网点立即选派业务能力突出、服务水平较高的人员对抗震救灾捐款汇款及相关业务办理提供优质服务,给予VIP客户级别快速、高效处理。

在上级行的大力支持下,郑州市分行及时实现了工作日17时后或节假日期间办理5万元以上跨行汇款的系统完善,以满足社会各界在任意时间向抗震救灾捐款专用账户办理5万元以上跨行转账的需要。

市分行还要求各单位主要负责人在全国抗震救灾期间,必须加大对营业网点的巡查力度,同时严格要求各网点负责人务必亲自处理业务办理中遇到的问题,无论营业系统是否正常,都要本着先接待、先受理的原则“一路绿灯”。

不让一笔捐款减值

4月21日起,邮储银行郑州市分行为方便社会捐款、简化操作,对汇往中国红十字会总会、中华慈善总会、民政部及其下属机构以及各类公益性基金会的抗震救灾捐款一律免收汇费。同时,对使用邮储银行公司业务系统向四川地区救灾捐款专用账号的转账,免收跨行转账手续费和电子汇划费、邮费和电报费等费用。

为积极传导一方有难八方支援的大爱精神,同时发挥免收相关费用这项措施的最大效应,给予抗震救灾最大力的支持,邮储银行郑州市分行充分发挥遍布城乡的网络优势,进行了统一规定,要求各个营业网点将中国红十字会总会和中华慈善总会商户客户号张贴在醒目位置,将免收汇费的措施充分加以宣传,保证在各类汇兑网点及时受理赈灾汇款,全力为抗震救灾做好金融服务。

同时,市分行还加大对抗震救灾金融服务工作的督导力度,对因主观原因导致抗震救灾服务不到位的单位及个人,将严肃追责。