

金融战疫 特刊II

集结志愿者支援一线、开通理赔绿色通道、赠送新冠责任保险

科技赋能 并肩抗疫 广东保险业在行动

11月17日,中国保险行业协会发布《2021中国保险业社会责任报告》显示,面对疫情,保险业充分展示责任担当。2021年至2022年6月,保险业志愿者参与一线抗疫近20万人次,疫情捐款捐物金额超过0.68亿元;疫情捐赠保险保额超过6000亿元;开发新冠专属保险产品及扩展新冠责任保险产品超过1000个,累计提供复工复产类保险保障保额超过4万亿元。

近来,面对广东多地再度严峻复杂的新冠肺炎疫情形势,广东保险业主动积极参与疫情防控工作,开展各类捐赠及志愿服务,开通理赔绿色通道,以科技手段赋能客户服务,确保疫情期间服务不断档,为抗击疫情注入保险力量。

■采写:新快报记者 林广豪

■中国人寿大力发挥金融保险优势,积极做好疫情防控后勤保障。



中国人寿广东省分公司:组织志愿力量服务社区 畅通线上渠道优化保障

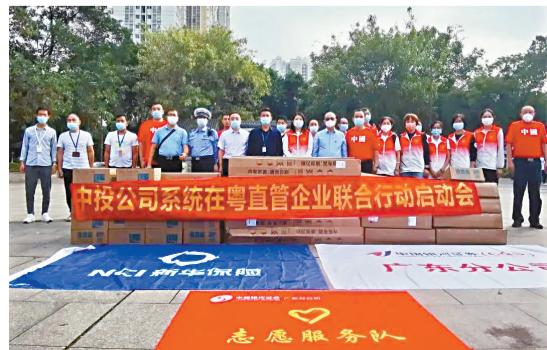
11月以来,中国人寿第一时间响应政府号召,积极发动志愿者协助社区开展核酸检测、物资分发、政策指引等工作。截至目前,中国人寿在广州共发动100余名志愿者参加志愿服务310余批次。

为保障疫情期间服务不断档,中国人寿进一步优化临柜服务和空中服务。在柜台服务方面,落实柜员健康追踪,柜员每日核酸检测。加强柜面消杀频率,柜位实行“一客一消毒”。做好防疫物资配置,确保各功能区防疫物资可供客户取用。严格落实“一测一扫三查验”。

线上服务方面,加强寿险APP、小程序、空中客服等服务渠道应用,灵活调配空中客服人员,确保线上服务24小时不间断。承保服务方面,针对个人客户推广使用“无纸化投保+空中签名”智能投保;针对中小企业推出全流程线上投保新服务。理赔服务方面,运用“国寿视通”互联网科技,开展“一对一”的理赔在线面访服务,提供7×24小时线上理赔服务,其间“不见面、不接触、不等待”;10月以来,中国人寿广东省分公司已通过线上理赔服务客户8.9万人次。

中国人寿大力发挥金融保险优势,积极做好疫情防控后勤保障。为广东省疫情防控援助新疆、海南、西藏等地医疗队,共1900人赠送新冠责任保险,累计赠送保额11.4亿元;向佛山10000人新业态妇女赠送新冠责任意外险,累计赠送10亿元保额;为政府、街道、一线医护人员捐赠纯净水、红牛、N95口罩等防疫物资;在清远为封控区内客户群众送去300份爱心蔬菜。

新华保险广东分公司:吹响抗疫集结号 中投在粤直管企业志愿者在行动



平安人寿广东分公司:数字化赋能,客户服务“不打烊”

疫情期间,平安人寿广东分公司依托线上服务生态,通过线上化手段,确保承保、理赔、保全及健康加值等全流程、环节业务稳健开展,客户服务“不打烊”。在新契约承保方面,客户投保可全流程100%线上处理。保单承保后,客户可在金管家APP完成回执签收,足不出户投保单即可完成承保。承保审核过程中下发的各类函件,通过代理人口袋E端或客户金管家APP端即可完成处理;部分业务还可通过视频核保或线上空中协调服务完成资料收集、信息核查。

对于理赔服务,目前平安人寿广东分公司已对疫情封控区、管控区的理赔客户开通绿色通道,予暂免提交纸质材料,提前给付处理,待管控结束后再补交相关纸质材料。此外,非身故类案件可支持线上提交申请,代理人通过“口袋E”APP或客户通过“金管家”APP在手机端即可提交理赔申请,上传相关理赔材料。提交申请后,客户可在金管家APP查看理赔进度及结果。理赔结束后可通过代理人将纸质材料交客服柜面归档(部分符合条件的理赔案件可免交质检材料)。

对保单质押贷款业务,如疫情防控人员或者有特殊需求的客户,经公司审核后,可予以酌情减免疫情



■平安人寿工作人员通过视频线上空中协调服务。

期间的复效利息、还款利息;客户如需申请办理犹豫期退保,但由于疫情防控未能及时办理的,酌情予以延长犹豫期。

平安人寿广东分公司还提供线上健康管理服务并开设疫情服务专区,客户通过平安金管家APP可免费使用包括心理咨询在内的一对一在线问诊服务。

中信保诚人寿广东省分公司:防止感染隐患 实现保单服务“零接触”

为尽可能减少面对面展业服务带来的健康隐患,中信保诚人寿广东省分公司在确保保单品质和风险可控前提下,结合疫情防控的安排,采取取消新单随机抽样体检、延长照会回复时效、适当延长保单犹豫期权益申请截止日等举措,切实维护客户和保单权益。此外,借力科技手段力推多项电子化服务,上线微回访及照会云签名。其中,90%的保单服务类业务可通过微保全办理,帮助销售人员和客户在家即可办理各项保单业务,实现保单服务“零接触”。

针对新冠肺炎理赔案件,中信保诚人寿广东省分公司开通理赔绿色通道,提供主动、高效率理赔服务。此外,针对在疫情期间因经济或疫情防控等原因无法按时缴纳保费的保单(今年1月到9月期间失效的个险保单),中信保诚人寿广东省分公司推出免息复效活动,以缓解疫情期间客户缴费压力、维护客户保障,截至2022年10月31日,中信保诚人寿广东省分公司成功办理复效792件,累计复效保费983万元,免除利息11.11万元。

富德生命人寿广东分公司:捐赠物资献温暖

近期,为分担疫情防控工作的压力,富德生命人寿广东分公司派出2名党员代表协助冼村派出所进行疫情防控的流调核查及信息输入工作。过程中,党员代表切实从核查对象的角度出发,关心提醒其注意个人及家人身体健康,并耐心解答核查对象提出的各类疑问。该次志愿工作共协助冼村街道录入260多条信息资料,电话核查100多名重点对象的相关信息。

11月15日,富德生命人寿广州中心支公司向广州海珠区慈善会捐赠1万元防疫物资。目前,相关物资已送达一线并投入使用。

广州市海珠区慈善会相关负责人对富德生命人寿广州中心支公司的支援和捐赠表示感谢,并将秉持物尽其用的原则,统筹协调捐赠物资,将这份爱心和



■11月15日,富德生命人寿广州中心支公司向广州海珠区慈善会捐赠1万元防疫物资。

支持转化为疫情防控工作的具体举措,冲锋在前,英勇作为,坚决筑牢辖区抗疫防线,守护群众身体健康和生命安全。

禄,天河区珠吉街综治办主任熊建国,以及三家公司的党员、志愿者共计20人参加此次活动。

“感谢中投企业给我们送来的抗疫物资,这些物资就像一场及时雨,更加坚定了我们战胜疫情的信心。”

广州市天河区珠吉街综治办主任熊建国收到中投公司系统在粤直管企业的防疫物资时表示。

为支援天河区珠吉街道办疫情防控工作,全力守护社区居民生命健康安全,中投公司系统在粤直管企业积极组织志愿者队伍捐赠疫情防控物资,共同向天河区珠吉街道办捐赠了遮阳棚、饮料等物资,为坚决打赢疫情防控攻坚战贡献绵薄之力。