

人保财险十堰分公司

# 疫情防控不松懈 暖心服务不停歇

作为大型国有保险企业,长期以来,人保财险十堰分公司积极履行社会责任,在服务中书写为民情怀。疫情期间,该公司担当有为,“亮招”频出,用优质的保险服务惠民助企,传递人保温度。

■文、图/见习记者 王堂 通讯员 汤杨阳



工作人员为东风商用车公司办理商品车发送服务。

## 健康惠民 积极作为尽责强能

疫情发生以来,人保财险十堰分公司迅速行动,充分展现将人民健康放在首位的责任担当。各经营单位将当前业务发展与全面助力疫情防控和救治工作相结合,切实履行保险企业职能,为特殊群体健康保障助力。

强化一线防疫人员风险保障。根据市委、市政府相关文件要求,人保财险十堰分公司报省公司同意后,制定了《十堰市新冠肺炎疫情防控工作一线工作人员人身意外伤害保险方案》,报市疫情防控指挥部批示后,在全市范围内进行推广。目前已经为城区多家医院以及茅箭区、房县、竹溪、郧西、竹山等地一线防疫人员提供每人50万元风险保障,以解医护人员及一线防疫人员后顾之忧。截至目前,已累计承担风险保障256.8亿元。

强化特殊群体风险保障。2月28日,房县支公司成功与房县医疗保障局签订医疗救助补充保险协议,为县内城市最低保障对象、农村居民最低生活保障对象、城市特困人员救助供养人员、农村特困人员救助供养对象、城乡孤儿、建档立卡贫困人口等6类共计32862名居民提供住院医疗报销保障。

放宽理赔责任范围。记者了解到,该公司及时取消因新冠肺炎引起的重疾、医疗或者疾病身故的客户部分保险条款限制。取消条款等待期限限制,取消“特定传染病”免责限制,取消费用补偿型医疗保险免赔额的限制,取消医疗险案件就诊医院限制,取消药品类别、自费用药等限制,对于治疗中的重症患者可进行预付赔款或垫付医疗费服务。

## 精准助企 多点发力纾困解忧

企业是地方经济发展的重要增长极,人保财险十堰分公司立足企业发展运营需求,多点发力,精准助力企业纾困解忧。

降低企业疫情期损失。为降低疫情期间的企业风险,人保财险十堰分公司开发了附加传染病责任保险,作为雇主责任保险、承运人责任保险、校园方责任保险的扩展责任,有效转移新冠肺炎疫情造成的经济赔偿责任。同时,向监管部门申报营业中断损失保险,以有效转移企业因疫情造成的停工损失。

高效服务重点企业。2月10日至3月9日,人保财险十堰分公司先后多次为东风商用车公司商品车发送提供服务,共计派出服务人员13人,提

供服务达75人次,累计承保商品车2100台,质效双优的服务精神得到了东风商用车公司的高度认可。

爱心助力返岗复产。针对即将到来的返程复工阶段,该公司对返岗人员免费赠送“安心返程”保险,截至目前,累计为全市7820人提供风险保障125亿元。为助力企业恢复生产,该公司创新“复工宝”产品,为即将复工的企业员工,提供多方位保障。截至目前,已累计承担风险保障5478万元。

此外,为减轻疫情对生产企业经营影响,人保财险十堰分公司还推出十大举措全面助力企业复工复产,为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

## 服务常在 优化转型提质增效

线上理赔,视频查勘,从客户报案到赔款到账,仅仅用了半天时间。3月3日,何先生驾车运送防疫物资途中不慎与别车剐蹭,造成车辆右前方受损。接到报案后,人保财险十堰分公司通过线上理赔新服务,进行现场视频查勘,通过现场受损照片与修理厂达成初步定损金额意向。当日14时许,人保财险十堰分公司通过理赔绿色通道,完成向出险车辆的损失赔付。

服务是保险企业的力量之源,疫情发生后,该公司全面优化服务模式,积极做好保险保障和理赔服务工作,确保客户需求得到及时满足。

畅通线上服务渠道。开通24小时客户报案热线95518和医疗救援热线4008989595,并对确诊客户开通绿色理赔通道,协助客户及家属快速理赔。全面推广“拇指理赔”,客户可在线上进行处理,方便快捷;开展“互碰快赔”服务,优化索赔流程;简化事故证明,责任清晰,自行拍摄现场照片即可减免事故证明。

目前,该公司所有理赔案件原则上全部采用线上处理,在确保服务质效的前提下通过远程视频查勘定损,不仅缩短了客户等待时间,也减少了一线查勘人员户外工作时间,减少服务接触,最大限度保障员工身体健康。据统计,1月31日至3月10日,人保财险十堰分公司共处理全险种赔案28170笔。其中,健康险案件26797笔,赔款1196.48万

元;农险案件928笔,赔款金额386.79万元。

组建专班提供“特殊”服务。为让贫困外伤患者能够及时享受健康扶贫政策权益,该公司成立医疗巡查远程线上审核小组,开启“不见面”核查方式,运用电话、微信、视频等多种方式调查外伤经过,自1月26日以来,线上审核外伤案件110笔。同时,人保财险十堰分公司开通24小时免费问诊咨询服务,先后为30余名客户提供网络、电话问诊咨询服务。

发挥“警保联动”机制优势。依托“警保联动”工作机制,积极协同交警部门参与到全市道路交通管制和防疫检查工作中。公司6名“警保联动”骑警自1月24日开始,轮流参与执勤,当好检查防控员、疫情宣传员、服务保障员,确保疫情防控不松懈,暖心服务不停歇。

实行疫期车险延期。人保财险十堰分公司对2020年1月23日至疫情防控结束前有效的机动车交强险和商业车险保单的保险期限进行延期(部分特殊情形除外)。保单延长期起始日期为2020年1月23日零时,终止日期为省政府公告的取消车辆禁行之日零时。

参天之本,必有其根;怀山之水,必有其源。人保财险十堰分公司将继续践行“人民保险 服务人民”的初心和使命,为客户提供更多优质的服务,让爱和关怀与服务同在。