



新华快易赔付,助力抗击疫情

自春节假期至2月15日,新华保险山东分公司共给付理赔金350余万元

新冠肺炎疫情发生以来,新华保险第一时间启动应急预案,推出包括主动排查疑似客户、取消就医医院限制等八项服务举措,并针对新冠肺炎扩展了近20款产品的保险责任。同时,新华人寿保险公益基金会向在武汉抗击疫情的20万名医护人员每人赠送30万元保额的保险保障,践行社会责任。

新华保险山东分公司坚决贯彻落实省银保监局、总公司的各项工作要求,细化应急工作方案、落实客户服务举措、确保员工自身安全,并提供网络投保、线上保全、暖理赔等各项便捷服务。理

赔人员更是责无旁贷、冲锋在前,快理赔、优服务,积极排查确诊病例客户信息、指导客户申请理赔,远程作业兑现赔付承诺。

根据公司的统一安排及要求,山东新华保险时刻关注各地市卫健委的官方最新疫情消息,多方排查是否有公司客户确诊。目前已排查确诊病例信息50余例,其中有4人为公司客户,公司已与客户保持密切沟通,随时提供理赔服务。自春节假期至今,山东新华保险共对3000余位通过95567电话报案的客户,实施了逐一电话回访,了解出险情况、指导后续理赔。

同时,公司对外公布了各地市理赔人员的联系方式,第一时间解决客户申请理赔遇到的实际困难和需求。

疫情期间,新华保险为客户提供7×24小时的微信自助理赔服务。对于金额在5000元以下的医疗理赔案件,客户可在线自助提交理赔申请,公司借助OCR和人脸识别功能,帮助客户安全、快速完成索赔申请。目前,客户自助理赔已占到全部业务的90%以上,线上理赔已成为疫情期间客户首选的理赔申请方式。

自春节假期至2月15日,山东新华保险共为全省1000余名客

户给付理赔金350余万元。其中,94%的医疗责任案件均为系统当日自动处理赔付完毕。春节期间,某客户提交重大疾病索赔申请,理赔人员克服疫情带来的困难,在立案后三日内,便完成给付保险金80万元,真正践行“快理赔、优服务”的服务宗旨。

据悉,自1月22日至2月14日,新华保险全系统累计完成近3万笔赔案处理,共计赔付保险金9600余万元。其中,涉及新冠肺炎责任的赔付21件,赔付金额200余万元。

在山东新华保险,共产党员以身作则、率先垂范,舍“小家”

顾“大家”,充分发挥党员模范带头作用。滨州中支理赔调查岗李培瑞,妻子是坚守抗疫一线的医护人员,家中还有两个年幼的孩子及需要照顾的老人,在这种情况下,李培瑞依然与另一名理赔调查岗同事丁鹏一起,坚持岗位轮值、排查确诊客户,并对电话报案的所有客户逐一电话回访慰问。两人还通过线上方式组织培训宣导,为公司一线业务人员开展理赔知识宣传及服务支持,传达公司针对新冠肺炎理赔的相关政策及规定,答疑解惑,为全省理赔调查队伍树立了榜样。

(陈潇)

中信银行济南分行:

多措并举强化金融服务保障 全力以赴支持疫情防控工作

财经资讯

光大手机银行 上线抗击疫情 专属服务区

把切实保障客户和员工的安全和健康作为首要任务

生命重于泰山,疫情就是命令,防控就是责任。面对新型冠状病毒肺炎疫情加快蔓延的严重形势,该行上下深刻认识做好疫情防控的重要性和紧迫性。该行严格按照监管要求和总行统一部署,迅速成立了以党委书记为组长的疫情防控领导小组,各级党员干部按照属地管理、分级负责原则,充分发挥基层党支部先锋战斗堡垒与共产党员先锋模范作用,做细做实疫情防控工作,确保全面覆盖,不留死角。

为有效保障应对疫情期间金融服务质量,假日期间分行统筹安排,确保济南市不同区域每天都有网点营业,尽可能为客户提供便利的金融服务。同时,该行积极克服物资短缺

为坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署,全面执行中信集团和总行各项工作要求,中信银行济南分行把疫情防控作为当前工作的重中之重,迅速行动、积极响应,把客户和员工的生命安全和身体健康放在第一位,全力做好特殊时期的优质高效金融服务保障。

等困难,备足防护清洁用品,认真做好营业网点与办公场所疫情防控工作,通过全面定期消毒、加强出入人员管理等措施,全力保障广大客户和员工的身体健康。

全面加大疫情防控相关的金融服务支持

中信银行济南分行对多项手续费实施减免政策,其中包括:免收个人客户人民币存取款和转账汇款手续费(适用于全国性支付清算系统);免收对公客户人民币存取款、本行转账

及通过人民银行二代支付清算系统发起的转账汇款手续费;免收对公账户服务手续费,包括对公账户开户费、对公印鉴挂失、电子对账服务、单位结算卡等;免收对公现钞服务手续费,包括对公零钞清点费、大额取现费、上门收款费等。

与此同时,中信银行济南分行向社会公众做好相关宣传引导,引导客户使用网上银行、手机银行、银企直联、个人APP等线上渠道办理业务,同时免除全部网上渠道办理业务的转账手续费,为疫情期间金融服务提供有力支持。

积极履行金融企业的社会责任

对于疫情发生期间影响较大的批发零售、物流运输、文化旅游等行业,以及有发展前景但暂时受困的企业,该行延缓还款期限,不盲目抽贷、压贷、断贷。通过适当下调贷款利率、完善贷款安排,增加中长期贷款等方式,支持相关企业战胜疫情灾害影响。中信银行作为首批捐资的金融机构,向中华慈善总会捐款5000万元,用于疫情防控和医护人员保护。

同舟共济,众志成城。中信银行济南分行将坚决贯彻执行省委、省政府的决策部署,认真落实监管要求,牢记“客户为尊”服务理念,以“有温度的服务”为广大客户提供高效综合金融支持,为打赢防控疫情阻击战贡献力量。

(张帆)

山东中行推“疫控贷”“助企贷”

支持中小微企业复工复产,已发放14860万元

开辟绿色通道,力保授信业务顺畅高效

山东中行对疫情防控领域小微企业临时贷款、应急贷款需求,开设绿色通道和应急放款通道,实施优先受理、优先审批和优先放款;采取“行信前置协同审批模式”7×24小时在线审批。2月3日,在“行信前置协同审批模式”的支持下,威海中行仅用时半天便完成了威海市某国际船舶管理有限公司500万元授信总量的审批工作,有效地为客户避免了高额违约金风险。

凝聚金融力量,助力企业抗疫资金需求

自疫情防控战役打响以来,山东中行周密部署,主动出击,深入摸排疫情防控相关企业融

资需求,切实解决因疫情影响正常经营企业的困难。2月3日,中行泰安肥城支行接到一家中小企业客户咨询贴现业务及报价,并希望可以为其当天办理,以支付原材料采购款项。在接到客户需求后,泰安中行按照业务应急预案,协调多部门共同解决相关问题,全力保障疫情期间的中小企业客户资金需求。泰安中行安排业务人员第一时间完成票E贴业务签约维护,并指导客户线上票据贴现业务,保障了疫情期间客户生产经营资金需求。

特殊时期,隔离病毒,不隔离服务。下一步,山东中行将继续全力保障疫情期间中小企业客户服务,加强疫情防控企业授信支持,利用普惠金融“绿色审批通道”,切实解决因疫情影响正常经营企业的困难,立足山东,服务全省,全力以赴,全面助力企业共同战“疫”。

加强应急管理,强化疫情防控信贷支持

山东中行多措并举,确保中小微企业信贷支持的连续性。针对疫情延长法定假日期间到期的贷款,将到期日全部顺延到假期后;对于因延迟复工要求,导致企业无法及时完成存量授信年审的,自动延长信用总量有效期至3月31日,保

障企业提款用款;对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业,以及有发展前景但暂时受困的企业,通过叙做展期、应急转贷、“中银接力通宝”(无还本续贷)或按暂时经营困难等方式,与企业齐心协力、共度难关。

截至目前,山东中行主动将68户中小企业信用总量有效期限延长,保障企业提款用款。

为降低疫情传播性,让光大银行客户能快速查找到疫情相关重要信息,让客户的爱心能第一时间传达到抗疫一线的斗士们手中,光大手机银行近日火速上线抗击疫情专属服务区。

据了解,该专属服务区涵盖专家医生24小时在线义诊、新冠肺炎实时救助平台、确诊患者相同行程查询、爱心募捐通道、人民好医生疫情防控平台、消费者权益投诉等集成功能,切实将疫情期间各类金融、生活类服务措施覆盖到位,为打赢疫情防控阻击战提供有力支持。

其中,专家医生24小时在线义诊是由光大银行与平安好医生APP合作推出,可在线免费提供专家医生义诊服务,并提供多类常见药物的购买服务;新冠肺炎实时救助平台是由光大银行与微医互联网总医院联合上线,平台可提供最新疫情动态、疫情防控、7×24小时在线免费专业医生咨询等功能;爱心募捐通道提供多个渠道的赈灾捐款项目,让爱心汇聚防控疫情斗争第一线;人民好医生疫情防控中央平台第一时间科普权威知识,公布疫情防控物资供需发布;确诊患者相同行程查询功能可为客户提供火车车次、飞机航班号、城市等方式,查看是否有肺炎患者同行。

同时,光大手机银行生活缴费服务全国正常办理,保障全国及重点疫区水、电、燃、有线、通讯等生活缴费畅通运行。此外,光大手机银行还提供远程视频服务及手语视频服务,在当前疫情扩散的形势下,有效避免交叉传染,让客户足不出户即可轻松实现面对面办理信用卡申请、开通电子账户、理财购买业务,同时为有需要的听障人士提供专属绿色通道,传递“无声的温暖”。