



众志成城 冲锋在前

# 山东人保财险发扬理赔铁军精神

疫情面前,有这样一群人,他们工作在车上,奔波在路上,出现在事故现场,也许他们不是我们的亲人,但却是我们在遇险后第一个想到要联系的人。他们是谁?他们就是我们可亲可爱的山东人保财险理赔“铁军”,一群保险真谛的呈现和验证者,一群客户眼中的“及时雨”。

新型冠状病毒肺炎疫情发生以来,人保财险山东省分公司广大理赔人员坚守岗位,主动作为,以实际行动确保了在危急时刻工作不打烊、服务不断档、标准不降低,在最险峻、最危急的时刻为客户带去安心,送去放心。

## 优化服务 用心守护人民健康

人保财险山东省分公司第一时间下发《关于全力做好新型冠状病毒感染肺炎保险理赔工作的通知》等文件,要求所辖各市分公司对应成立理赔和客户服务工作组,启动实行特殊理赔政策流程,确保确诊“新型冠状病毒肺炎”的客户不因费用问题得不到及时救治,确保受疫情影响的出险客户及时足额获得保险理赔。

创新车险线上化服务模式,提升服务效率。全面推广“拇指理赔”——疫情期间,所有损失明确、责任清晰的车险案件均可通过微信、中国人保APP等线上方式理赔。车险理赔人员在线指导客户完成所有理赔动作。同时,在微信端全面开放案件信息查询功能,明确案件处理进度和当前服务人员,方便客户第一时间了解案件进展。

疫情期间,发生责任明确双方车损事故,如双方车辆可正常行驶,车主现场拍摄事故全貌及损失部位即可快速撤离现场,减免事故证明。同时,

对感染新型冠状病毒的出险客户开设赔付绿色通道。疫情期间,发生无人伤交通事故,在不影响损失认定或造成损失扩大的情况下,可快速撤离至安全区域后报案,并可选择待疫情缓解后理赔。

对于因新型冠状病毒肺炎引起的重疾、医疗或者疾病身故,公司取消了等待期、“特定传染病”免责、费用补偿型医疗保险免赔、医疗险案件就诊医院、药品类别和自费用药等多项保险条款的限制,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,同时放宽理赔责任范围,针对因新型冠状病毒肺炎引起的涉及相关行程取消类保险条款,将有利于被保险人解释原则,在限额内给予赔偿,全面助力肺炎疫情防控,守护人民群众的生命安全和身体健康。

## 暖心护航 急客户所急帮客户所需

在疫情防控的严峻形势下,查勘人员积极引导客户进行线上化理赔服务,尽量减少接触。面对客户要求现场查勘的,查勘人员做好自身防护的

同时,会及时赶到现场,积极为客户做好服务。由于疫情来得突然,有些客户在返乡途中并没有准备好防护用品,不止一名查勘人员主动赠送客户口罩,让其体验到了真正“有温度”的理赔服务。

1月24日,潍坊市分公司接报案,人保客户刘先生在返乡途中因长时间疲劳驾驶在高速发生单方事故。正值年三十,工作人员深知客户返乡心切,第一时间联系客户并就近引导至潍坊公司于高速站点处的服务站开展理赔服务。当日值班人员设身处地为客户着想,通过快处快赔的理赔方式,仅用5分钟就为客户完成了理赔服务,同时运用科技理赔设备内窥镜免费为客户爱车进行了一次检测,确保行车安全。工作人员还主动为客户发放口罩,并提醒做好自身防护。

1月25日,日照市分公司莒县理赔分中心值班人员接到报案,到达现场后,值班人员发现客户没有佩戴口罩,于是将公司配置的备用口罩给客户急用,并提醒疫情的严重性。在这个特殊时期,值班人员在做好防护措施的同时,也让出险客户感受到了人保公司的温暖。

## 模范表率 党员“抗疫”争当先锋

在这次抗击疫情的战斗中,一名党员就是一面旗帜,一个支部就是一个堡垒。广大党员积极主动作为,在疫情理赔实践中,“亮身份、践承诺、树形象、作表率”,充分发挥党员先锋模范作用,全力做好疫情防控和保险服务各项工作。

防战疫情,党员争先。人保财险泰安市分公司理赔中心车险分部核损岗员工郭继平,1982年入司,1986年入党,2017年肺部因疾病切除一叶。但面对突如其来的新型冠状病毒肺炎疫情,他没有退缩逃避,而是同年轻员工一样投入工作,每天处理案件10余件,并且主动承担值班任务。他的勤恳付出,践行了共产党员的光荣使命,彰显了作为一名老共产党员的优良作风,为年轻同志树立了榜样。他说,“今年就要退休了,应该珍惜工作时间,能在抗击疫情期间多出一份力很有成就感”。

有着23年党龄的人保财险滨州市分公司理赔中心副主任房红军,于2月10日来到沾化区,对上报大案事故车辆进行

复勘。房红军同志从事理赔工作25年,理赔经验丰富、责任心强。在平时的工作中,总是冲在最前线,对员工严管厚爱,关心员工生活,但在提高工作技能、处理工作事务等方面严格要求。疫情期间,房红军工作更是严要求、高标准、勇担当,时时处处发挥党员的模范带头作用,诠释了“不忘初心,牢记使命”的责任担当。

从广大理赔员勇敢冲向一线的实际行动中,我们看到了人保财险山东省分公司以客户为中心的服务态度,客户至上、敬业奉献、忘我工作,是人保财险每一位理赔人员的真实写照,也正是这样的精神,树立起了人保财险良好的客户口碑和品牌形象。

人保财险山东省分公司拥有一支专业技术过硬的理赔“铁军”队伍,在齐鲁大地总能看到他们7×24小时战斗在自己的岗位上,他们舍小家、顾大家,在新冠肺炎疫情面前迎难而上、勇敢向前,全身心投入到疫情防控和理赔服务之中,敢打硬仗,勇担责任,为疫情笼罩下的人民群众筑起了一道“保险屏障”,用实际行动践行了“人民保险服务人民”的庄严承诺!

展现国有大行担当 践行金融服务保障

# 全力驰援战“疫”的建行速度

**疫情无情,建行有爱。当前正处于抗击新冠肺炎疫情的关键时期,中国建设银行山东省分行(下称“山东建行”)认真贯彻省委省政府与总行的各项决策部署,一方面通过发挥金融科技优势,确保各项应急资金的安全及时拨付,以高效的金融服务保障有力支持复工复产;另一方面从细从深执行严防严控要求,体现了对建行员工以及普通民众的“脉脉温情”,为全面打赢疫情防控阻击战贡献力量。**

## 金融科技赋能 应急资金拨付展现“建行速度”

1月23日,山东建行1小时内便完成了对烟台市14家医院1.6亿元防疫准备金的拨付任务。这一“建行速度”,得益于2019年建行为烟台医保局上线的医保综合服务平台。

在抗疫的关键时期,山东建行金融科技实力得到充分展示,通过创新线上服务方式,实现了“不见面办”;通过建立“绿色通道”,实现了“及时办”。

借助业内首创的网络供应链“e信通”业务“全流程在线不落地操作、客户点点鼠标即可融资”优势,该行为威海某建筑集团上游供应商及时投放材料款,支持了当地胸科医院扩建工程。

通过“民工惠”产品,当天即为临沂某建设集团发放贷款1.2亿元,缓解定点医院改造施工企业资金困难,保证了3290名工人工资的发放。通过“e医通”产品,提供抗疫资金5625万元,服务了16家医院,支持41家供应商。

除了“e医通”以外,山东建行还推出了其他线上服务。据统计,截至2月5日,山东建行先后通过网银和现金管理系统为各级医保局办理防疫资金拨付153笔,金额共计4.91亿元。通过国库集中支付电子化系统协助各级政府部门拨付防疫应急资金1853笔,共8.8亿元。利用金融科技力量和网络供应链网快速融资优势,1月23日—2月13日累计为44户防疫重点企业投放贷款1.78亿元。

## 实行特事特办 为疫情防控开辟“绿色通道”

2月4日,一次“开绿灯”的信贷审批正在山东建行线上线下同步进行。不到一天时间,山东建行就为一家从事医疗物资销售的企业完成了5000万元信贷业务的全流程运作。这是山东建行在此次抗“疫”行动中,开辟绿色通道为疫情防控企业输送“真金白银”的一个缩影。

借助“疫情防控企业信贷业务绿色通道”,山东建行仅用一天半时间就为华润山东医药有限公司成功投放流动资金贷款2亿元,专项用于防疫药品及物资

的紧急采购。据了解,仅春节前后,山东建行已累计为71户防疫重点企业投放贷款17.3亿元,投放额居全国系统前列。

除对防疫工作的支持外,山东建行的快速响应和多级联动机制还支撑了中国铁路济南局集团公司下辖站点的退票工作,保障了铁路系统的运营。在1月23日(农历腊月二十九)紧急调拨现金50万元,当天便抵达网点,确保了济南火车站等站点退票资金充足。在1月28日(农历正月初四),仅用一天时间就将中国铁路济南局集团公司提出的913万现金调拨需求逐一到位,维护了全省广大旅客的合法权益。

## 提供暖心服务 从细微之处诠释责任担当

疫情期间,山东建行各个网点不仅严格落实防疫措施,也成为了客户与普通民众的温暖港湾。

累了能歇脚,渴了能喝水,没电能充电,饭凉能加热……这是一直以来建行“劳动者港湾”的真实写照。在防控疫情的特殊期间,山东建行的“劳动者港湾”同样“大放异彩”。除日常的便民服务外,快递小哥、环卫工人、交警等户外工作者均可到建行“劳动者港湾”进行消毒等防疫服务。同时,建行各基层网点还积极向这些“战斗在一线”的劳动者们普及疫情防控知

识,提高其健康意识及防护能力,从细微之处诠释了国有大行的责任与担当。

“家是最小国,国是千万家”。面对疫情,义无反顾逆行的医疗人员值得敬佩,而作为家庭成员,医疗人员的家属也在山东建行各级机构的支持下成为坚实后盾。

目前,山东建行有4位员工的直系亲属已经奔赴湖北一线抗击疫情。此外,员工中还有928人的配偶在医疗单位工作,其中有161人在本次防控疫情的定点医疗机构工作。面对防疫一线N95口罩紧缺的现状,山东建行将为员工购置的所有尚未启用的N95及以上标准防护口罩就近捐赠给疫情防控定点医疗机构。据统计,山东建行共捐赠N95及以上标准防护口罩7000余个。

山东建行把员工的生命安全和身体健康放在第一位,启动了“你冲锋一线、我保障后方”关爱疫情防控一线医务人员家属行动。针对直系亲属奔赴湖北一线抗击疫情的员工,山东建行直接安排员工居家照顾家庭,同时努力做好后勤保障工作。对配偶在医疗卫生等防疫一线工作的员工,可居家看护未成年子女。对配偶在定点救治医疗机构工作的员工,积极关心帮助消除家庭后顾之忧。

## 发力智慧政务 提升社会治理水平

针对疫情最新状况和防控要求,2019年12月底正式上线的山东省“政务服务一网通办”总门户不仅发挥了对疫情防控的全方位支持作用,为公众提供“足不出门”的疫情防控服务,而且整合各类政务资源,推动实现企业群众“进一张网,办全省事”。

在山东建行的支持下,总门户迅速开发上线了“新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控”专栏,专栏下设疫情防控热门搜索、最新疫情公告、防控服务、科普知识等板块,起到了将疫情“晒在阳光下”,利企便民,科技助力科学防疫的效果。

针对医疗水平和防控意识相对较弱的农村地区,山东建行借助自身的“裕农通”村口银行服务点全覆盖的渠道优势,精准开展农村防疫宣传,在“裕农通”平台、“建行裕农通”微信公众号等设立“疫情防控”专区,实时通报疫情,开展疫情防控线索征集和宣传工作。

在社区一级,山东建行在自主研发的智慧社区云平台上,开辟了疫情防控专栏,下设“新型冠状病毒感染的肺炎科普常识”、“疫情实时追踪”、“确诊患者同程查询”等服务,打通了疫情宣传最后一公里。

目前,总门户已形成覆盖省、市、县、乡、村五级的信息传达、政策传导、决策支持、监督管理等方面的工作网络,日访问量超过百万。