

## 中国人寿多举措服务抗疫工作

□记者 徐如景 通讯员 王光源

**本报讯** 近日，中国人寿多措并举，强力应对新冠肺炎疫情，表现出国有大公司的责任担当和敏捷应对能力，彰显了务实精神和专业态度。

启动应急预案。1月20日，中国人寿第一时间启动应急预案，成立应急工作小组，开通绿色通道。

服务措施升级。1月22日，中国人寿高度重视疫情的变化，快速设立7×24小时线上理赔通道，并对多项服务措施进行了升级；启动应急预案，参与疫情防控阻击战；2000余名理赔人员在家时刻待命，全天候线上远程值班，回复客户咨询，接待理赔报案。

赔款秒级到账。1月25日至2月26日，中国人寿寿险公司共为38.13万名客户提供了理赔服务，总赔付金额12.6亿元，其中，完成新冠肺炎疫情影响相关赔付85例，赔付总金额1284.50万元，多

起赔付通过医院直付，赔款秒级到账。

扩大保障权益。中国人寿取消等待期，取消药品及诊疗项目限制等，对个人意外险产品进行责任扩展，推出“康E无忧”，提供超过1000万个免费领取名额，将理赔服务和理赔限定作了一定的扩充。2月10日，中国人寿对公司现有31款长期重大疾病保险产品进行责任扩展，涵盖新冠肺炎确诊保险责任，扩大客户群体保障权益。

服务一诺千金。中国人寿承诺，客户在扩展责任有效期内经医院确诊初次发生新冠肺炎，且临床分型为重型或危重型，按被保险人确诊当时合同基本保险金额（或保险金额）的25%给付新冠肺炎保险金，每份保单针对扩展责任给付以一次为限且最高为100万元，原保险合同的保险责任不变。关爱员工健康和生命，向感染新冠肺炎以及因此不幸身故的销售人员给予“关爱保障”慰问金。



自疫情发生以来，农行周口分行要求各营业网点每日营业前统一做好卫生、通风、消毒工作，营业场所每日早、中、晚3次消毒，尤其是对自助交易、柜面交易、客户等候等重点区域以及各类机具设施、便民设施、现金凭证、签字笔等常用物品。图为3月13日农行西城支行员工为前来办理业务的客户发放口罩和小册子。

记者 徐如景 通讯员 冯振涛 摄

泰康同济(武汉)医院：

## 首位90岁高龄患者康复出院

□记者 王吉城

**本报讯** 日前，记者从泰康人寿周口中支获悉，经过34天悉心治疗，3月14日中午，90岁的辜婆婆与儿媳妇一起临床治愈出院，她不仅是泰康同济(武汉)医院截至目前收治的7名九旬高龄患者之一，还是泰康同济(武汉)医院接收的第一位确诊新冠肺炎患者。

泰康同济(武汉)医院是泰康保险集团投资近40亿元、按照三甲标准和国际一流水平建造的大型高品质医疗中心。经泰康多次主动请战，2月8日，武汉市防控指挥部决定将泰康同济(武汉)医院作为“新冠肺炎确诊病例治疗点”。2月13日，该医院升格为参照武汉火神山医院运行模式，由军队支援接收重症患者。2月10日，该医院开始接收轻症患者，迎来的首批30多名患者，其中就有辜婆婆与她60多岁的儿子、儿媳。

辜婆婆的儿子与儿媳均属于轻症，但是辜婆婆病情比较重。为方便照顾辜婆婆，医务人员特意将她的儿媳安排在相邻的病床。

经过科学治疗与悉心照料，3月6日，辜婆婆的儿子临床治愈出院，这对她与儿媳而言是一个极大的鼓励。一周之后的3月14日，婆婆迎来出院的喜悦时刻。医院领导到现场送老人与儿媳出院，并告诉老人，她是泰康同济(武汉)医院诊治的第一位新冠肺炎患者，并转达泰康保险集团创始人、董事长兼CEO陈东升的问候，“辜婆婆出院后如有健康问题，可随时联系，医院一定会提供最优质的医疗服务”。

目前，泰康同济(武汉)医院已向武汉提供1060张床位，其中重症床位及ICU床位达780张，成为武汉抗疫战场上的“主力军”之一。截至3月14日，泰康同济(武汉)医院已累计收治1861人，治愈出院871人。

## 农银人寿周口中支开展“3·15”主题宣传活动

□记者 徐如景 通讯员 方梦娇 郑杰

**本报讯** 近日，农银人寿周口中支紧紧围绕“以金融消费者为中心，助力疫情防控”主题，组织开展“3·15”金融消费者权益保护宣传活动，以实际行动保护保险消费者权益。

农银人寿周口中支聚焦战“疫”情、保服务、强维权、防风险，加强对消费者的教育和引导，宣传保险保障知识，传播公司诚信经营理念。3月15日，农银人寿周口中支在开展“总经理线上接待日”活动现场，总经理通过接听线上电

话，耐心回答客户咨询的问题，与客户进行线上交流，充分了解客户需求，倾听客户心声，让客户感受到了农银人寿周口中支充满温暖的服务。

农银人寿周口中支还倡议员工通过转发农银人寿微信平台发布的线上教育宣传知识，提高群众的认知度，让客户了解和掌握消费维权知识、农银人寿疫情防范保障措施、各项服务举措，引导消费者增强保护自身合法权益的意识，依法理性维权，营造稳定和保险的保险消费环境。

## 郑州银行推出特惠政策全力抗击疫情

□记者 徐如景 通讯员 张冉

**本报讯** 近日，记者从郑州银行周口分行了解到，作为河南地方金融的中坚力量，郑州银行全力抗击疫情，推出特惠政策，帮助受疫情影响的中小微企业和市民渡过难关。

推出特惠政策。支持与疫情防控相关的小微企业，推出优先保障放款额度等8项特惠政策，不抽贷、不断贷、不压贷，合理延长贷款期限，缓解客户短期还款压力，帮助企业复工复产。

开辟绿色通道。优先处理涉疫、防疫小微企业信贷业务，重点支持与疫情防控相关的小微企业，加大对受疫情影响较大的部分企业或处于疫情区域企

业的信贷资金支持力度。

激发创业活力。郑州银行配合郑州市政府做好“双创贷”工作。凡营业执照中经营项目涉及疫情防控相关领域的小微企业，正常经营1年以上，并提供相关销售证明材料，即可申请额度不超过300万元的创业担保贷款。

民生金融服务不“打烊”。对普通人的金融服务问题，始终坚持“精品市民银行”的特色定位，不间断为个人疫情防控提供有温度的暖心服务。

网点服务放心、舒心。郑州银行第一时间购买口罩、84消毒液、温度计、护目镜等疫情防控物资，为客户和员工筑起安全屏障。

## 国华人寿周口中支开展“3·15”宣传活动助力疫情防控

□记者 王吉城

**本报讯** 日前，国华人寿以“3·15”国际消费者权益日为契机，通过形式多样的保险知识线上传播平台，宣传普及保险知识，倡导科学的保险消费观念，进一步畅通咨询投诉渠道，展示保险业诚信服务的良好形象，为保险业的发展营造良好氛围，助力疫情防控。

国华人寿周口中支通过官微、国华“小喇叭”、国华官方微博推送国华抗疫专区。各部门从维护客户权益角度出发，进一步强化诚信服务理念，结合疫情情况，细化服务内容、完善线上服务环节、明确服务时效、开通绿色通道服务通道，不断提升服务品质。在

销售、回访、退保、满期、理赔等服务环节，提供规范服务，提升广大客户的满意度。

“3·15”期间，国华人寿周口中支后援部及运营部保证信、访、电、网等投诉渠道畅通，高度重视服务热线的咨询、投诉客户的接待工作，及时办理消费者来信、来电，通过保险纠纷调解处理机制等多种形式，及时化解涉及消费者权益的矛盾纠纷。

3月15日，国华人寿周口中支成立以总经理为组长的消费者投诉接待小组，做好保险消费者接待日活动。线上、线下解答客户的疑问，高度重视并督促相关部门尽快办理，务必保证处理时效，第一时间给予客户明确答复。

## 天安人寿周口中支开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动

□记者 徐如景 通讯员 许琪峰

**本报讯** 为更好地推动保险消费者的合法权益保护工作，做好新冠肺炎疫情期间的保险服务，增强消费者的自我保护意识，提高风险防范能力，近日，天安人寿周口中支开展“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

活动围绕“以金融消费者为中心，助力疫情防控”主题，公司通过微信、网站等线上渠道，向广大保险消费者宣传如何保护自己的合法权益，提示在保险

消费过程中可能出现的风险，并以“以案说法”的形式，在线上与客户互动，引导客户依法理性维权，将天安人寿的贴心服务落到实处。

天安人寿周口中支总经理表示，公司将不断优化服务水平，提高服务效率，持续开展客户信函回访、客户保单权益保护等形式多样的宣传活动，引导客户使用线上服务，确保公司近期针对疫情推出的各项服务举措顺利实施，实现公司与客户的共同成长。

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带

第333期

金融/保险

周口晚报 邮箱: 15936909988 18639402659 zkwbwjc@126.com