

# 桂林市保险业充分发挥保险保障功能 为企业复工复产保驾护航

桂林银保监分局在加强信贷资金的同时，着重在保险保障上下功夫，积极引导辖内保险公司做好疫情期间金融服务，积极支持企业复工复产。一是强化高质服务，有效扩展保险责任保障范围。指导各保险公司创新产品供给，积极满足卫生防疫、防疫物资生产运输等方面的保险需求。截至5月5日，辖内共有10家保险公司对返工返岗人员提供含新冠肺炎身故责任在内的人身保险，累计推出13种保险产品，保障136147人次，保障金额737.18亿元。二是加大保障力度，消除企业后顾之忧。鼓励保险公司主动对接企业提供优质优惠的保险服务。截至5月5日，辖内共有13家保险公司对复工复产后因发生疫情造成损失的企业提供保险保障，累计推出22种保险产品，服务企业数量456家，保障金额8.97亿元。三是践行社会责任，加强对受影响领域的保险求助。鼓励保险公司通过延长保险期限、续保费用抵扣等方式，适当减免疫情期间停运的营运车辆、船舶、飞机保险费用。至5月5日，辖内共有11家保险公司通过延长保险期限、续保费用抵扣等方式，适当减免疫情期间停运的营运车辆保险费用，共计为6329辆营运车

辆及船舶减免保险费用189.66万元。四是开通绿色通道，及时支付保险赔付资金。各保险公司根据疫情防控需要，开通理赔绿色通道，进一步简化管理手续和审批材料，积极采用互联网、手机APP等线上服务及预付保险金等方式，做到应赔尽赔快赔。

## 人保财险桂林市分公司：暖心服务助力复工复产

疫情发生后，人保财险桂林市分公司加强线上化服务,通过微信朋友圈、人保“V”盟、E通手机出单等方式，在疫情期间继续为广大车主提供服务。同时为续保团队座席家庭电脑配置VPN软卡，微信指导座席安装及使用，保证正常出单。

疫情期间，各单位公务用车使用较少，营业班线车及旅游大巴直接停运，3月，人保财险桂林市分公司车险部、团险部为营业客车及货车的机动车辆保险、承运人责任险期限做顺延批改，顺延时间最短的1个月，最长的达到4个月，车队数量达30家以上，车辆台数达到500台以上。4月为营运单位350辆车办理复驶批改。

疫情期间，人保财险桂林市分公司为38家政府机关、企事业单位出具法定传染病

病保险，为桂林三金药业等企业防疫物资承保货物运输保险，为相关部门的正常运转提供保险保障，解除后顾之忧。向全市公安、法院、教育系统捐赠口罩、消毒水等防疫物资，助力复工复产复课。

春节假期，人保财险桂林市分公司财险理赔服务不打烊，在积极抗击疫情的同时，为广大客户提供以下暖心服务：

暖心服务一：“警保联动”快处快赔。“警保联动”服务专员在交通繁忙、事故多发的城市主干道开展道路巡查服务。确保在事故发生的第一时间赶到现场指导处理，对于事故各方无异议，损失较小的案件快速定责，实现交通事故处理与保险理赔的“一站式处理”。1月23日，人保财险桂林分公司向“心服务站”的桂林市公安局交警支

队高速二大队赠送口罩一批用于疫情防控。春节期间，“警保联动”服务专员共巡查18次，处理案件2起，均为人保客户。

暖心服务二：行车路上有人保。但凡遇事故即停，为客户提供引导报案、协助处理现场及告知后续理赔事项等服务，通过切实践行“南京模式”服务精髓，不断提供高质量理赔服务，增加客户粘性，体现人保财险大品牌社会责任担当。截至目前，人保财险桂林分公司“行车路上有人保”服务客户2人次。

暖心服务三：科技理赔爱车体检。为方便广大客户春节假期安全出行，人保财险桂林分公司科技理赔员利用先进的科技理赔工具免费向所有客户（含非人保客户）提供检测服务6人次，同时，依托合作定点维

修单位为客户提供爱车维修保养和小事故快修服务，全面保障客户节日用车安全。

暖心服务四：提供线上理赔快速服务。为减少客户与理赔人员非必要的接触和客户反复奔波提交资料，人保财险桂林分公司扩大线上理赔案件范围，推广“中国人保财险拇指理赔”微信小程序的“视频理赔”功能，实现客户无需面见理赔人员，利用网络完成线上理赔。

暖心服务五：简化理赔材料及理赔手续。为更好服务客户，有效阻断疫情，允许车险客户保留现场照片及理赔资料，可待疫情结束后办理相关理赔手续。若确诊新型冠状病毒感染肺炎的客户可实行免保单理赔服务，无需提供保单原件即可申请理赔；取消定点医院限制；取消医保药品和医疗项目限制；取消门诊和住院方式限制。

## 中华联合产险桂林中心支公司： 抗击疫情 共克时艰 助力企业复工复产

自开展新冠肺炎疫情阻击战以来，中华联合产险桂林中心支公司始终心系疫情形势，积极履行社会责任，通过捐款、捐赠、捐赠保险以及拓展新冠肺炎保险责任等方式驰援疫情防控，助力企业复工复产。

捐助保险，助力企业复工复产。中华联合产险桂林中心支公司将桂林医学院第二附属医院前期投保的医疗责任险的产品责任范围扩展到新冠肺炎，为全院213名医护人员提供了每人保额20万元的风险保障；向桂林医学院附属医院援鄂医疗人员赠送意外伤害医疗保险，为46名医护人员提供2014.8万元的风险保障；将桂林晖昂生化药业有限责任公司前期投保的团体意外险的产品责任范围扩展到新冠肺炎，为公司102名员工提供了每人保额20万元的风险保障。公司还将为获赠保险的全体人员设置24小时专属理赔服务，开通绿色理赔通道，提供多项优先服务举措，确保承保及理赔等各项服务及时、高效、有温度。

众志成城，捐助爱心显担当。中华联合产险桂林中心支公司严格贯彻党中央、金融监管部门和上级公司要求，努力做好疫情防控工作，同时积极响应号召，组织全辖员工参与抗击疫情公益捐赠活动。2月初，中华联合产险桂林中心支公司在“抗击疫情 金融青年在行动”公益捐款活动中，积极向湖北地区捐款。2月下旬，中华联合产险桂林中心支公司全体党员、入党积极分子、团员再次通过线上捐款形式，支持国家新冠肺炎疫情防控工作。

温情守候，暖心服务不打烊。中华联合产险桂林中心支公司持续优化线上承保通道，丰富承保方式，广大客户可通过官网、APP、微信小程序实现线上投保，足不出户办理保险；公司还加强疫情期间的值班值守工作，严格执行24小时值班制度，确保值班人员到岗到位；针对日常车险小额案件，指导客户通过APP、小程序微信小程序实现在线理赔，实现方便快捷自助理赔；同时对购买公司相关保险产品的客户，主动方便新型冠状病毒肺炎疾病责任，对在保险责任范围内出险者开通理赔绿色通道，取消医院级别、观察期等限制。

如今，桂林地区各类企业陆续复工复产，在这个特殊时期，中华联合产险桂林中心支公司将充分发挥保险保障功能，积极提升风险防御能力，为稳定社会预期、增强企业信心提供保障，以坚决打赢复工复产“攻坚战”的信心和决心，迎接充满希望的春天。

## 平安财险桂林中支：万众一心 为企业复工复产“保”驾护航

新冠肺炎疫情发生以来，平安财险桂林中支迅速贯彻落实党中央、国务院、自治区及地方政府关于疫情防控的决策部署和监管部门的相关要求，积极发挥保险企业作为经济“减震器”和社会“稳定器”的职能，充分利用风险保障专长，全力提升综合服务能力，为疫情防控和企业复工提供了坚实保障。

提供复工复产保障，助力经济稳定运行。针对小微企业复工复产的痛点与难点，平安财险桂林中支充分发挥保险所长，通过无偿赠送保险服务、扩展保障责任等方式，助力企业复工复产，已惠及1473家小微企业，总保额超42.45亿元。针对疫情影响下小微企业出现暂时性经营困难的情况，2月7日起，平安财险桂林中支为桂林地区1137家小微企业无偿提供专属风险保障，累计总保额高达42亿元。从领取该保险次日起，小微企业员工若因确诊感染新冠肺炎等法定传染病致残、身故，平安财险将为每人提供最高10万元的救助金，单个企业保额最高可达100万元，帮助小微企业增强抗风险能力，渡过疫情难关。

扩展产品保障范围，为桂林地区336家企业提供4500万元风险保障。平安财险桂林中支推出“平安乐业福（复业保）”产品，扩充对小微企业的保障范围，除保障营业场所房屋主体、装修因遭受火灾、爆炸事故等导致的基本财产损失和营业中断，还保障企业营业场所内因甲乙丙类传染病（含新冠肺炎）确诊病例，导致停业、封闭或隔离造成的停业损失。在复工期间，如营业场所发现感染病例，小微企业可获得最高14万元赔偿金额。截至目前，已为桂林地区336家企业提供风险保障4500万元。

全面升级服务举措，保险理赔高效便捷。根据疫情防控工作需要，为保证防疫、服务两不误，平安财险桂林中支快速开辟绿色理赔通道，充分运用技术手段，简化业务流程，全力保障理赔服务稳定顺畅。第一时间推出“五取消、三服务”应急服务举措：五取消，即取消药品限制、取消诊疗项目限制、取消定点医院限制、取消等待期限制、取消免赔额。三服务，一是开通7×24小时95511应急联络热线，向客户提供详细的产品责任咨询、理赔过程指引；二是开通线上理赔绿色通道，客户可通过平安官网、“平安赔你行”微信小程序、平安好车主和平安保险好生活APP线上报案及快速理赔通道申请理赔；三是赔款预赔，快速到账，对已确定部分损失进行主动预赔，定期主动跟进回访。

疫情危机关头是保险业履行天职的关键时刻，平安财险桂林中支将充分挖掘“保险+科技”的集团背景优势，不断提升保险综合服务水平，全力以赴、科学有效地做好疫情防控及保险保障服务等工作，为企业复工复产、打赢疫情防控阻击战提供强有力的金融支撑。

（本版图文由通讯员王谓、毛祖亮、田程伟、熊小群、李馨、毛志波、蒋爱红、韦丽盈、唐艳琴提供）

## 中国人寿桂林分公司：做推进企业复工复产的硬核力量

自新冠肺炎疫情爆发以来，中国人寿桂林分公司快速响应，积极贯彻落实党中央、国务院决策部署，认真按照银保监会及上级党委政府的工作要求，打好疫情防控阻击战，同时不断强化保险行业对疫情防控的支持力度，统筹抓好业务发展。

快速推进自身复工复产，推进业务发展。受疫情影响，中国人寿桂林分公司业务发展受到了一定程度影响。在疫情形势相对稳定后，公司积极出台相关支持政策，开展线上培训，强化线上运作，积极组织销售人员进行复工复产。公司短期险业务从2月底的负增长6%，逐步加快业

务发展步伐，截至4月底负增长幅度缩小到4%。

保险护责，提升保险保障水平。为切实履行社会责任，共同抗击新型冠状病毒肺炎疫情，公司总部出台政策，发出对《国寿附加国寿福提前给付重大疾病保险（庆典版）》等31款产品责任扩展的公告。桂林分公司抓好对该政策的线上学习宣导和培训，坚持每天召开销售渠道线上会议及相关培训，实施每天“六个一”工作模式，切实为抗击疫情贡献力量。截至4月底，公司保障型业务实现3175万元，同比增长72%，提升了广大市民的保险保障。

强化服务，各项服务不断档。疫情期间，部分服务行业按下了“暂停键”。中国人寿桂林分公司面对庞大的客户群体，积极探索、推广智慧运营，用科技推进工作模式的转换，保障客户服务体验。在春节假期中推广了《中国人寿寿险APP春节服务指南》、《共战疫情：送您一颗服务客户的“特效药”》等，强化不需出门即可办理相关服务的宣导。对《空中签名操作指引》进行微信宣导，保证疫情期间保险业务的正常投保。

强化理赔服务，提供暖心举措。秉持“以客户为中心”的服务理念，中国人寿桂

林分公司采取了取消定点医院限制、取消等待期限制等六项快捷、温暖的理赔服务。在抗疫期间，仅2月1日至2月12日，中国人寿桂林分公司通过包括远程办公、线上处理等形式共赔付理赔案件406件，赔付金额170多万元。

政保合作广扩面，全面客户保障。为贯彻落实党中央、国务院关于复工复产的决策部署，中国人寿桂林分公司的关爱女性健康保险“康乃馨C款”在原有保障的基础上，免费增加了新冠肺炎身故责任和意外身故责任。为助推桂林市复工复产工作，中国人寿桂林分公司联合市妇联广泛推广此业务，截至4月底，公司此产品共计保障52713人次。

## 太平财险桂林中心支公司：积极发挥央企担当 全力支持企业复工复产

新冠肺炎疫情爆发以来，太平财险桂林中心支公司认真贯彻落实党中央国务院的重要指示精神，严格按照桂林市委、市政府及桂林银保监分局要求，积极践行央企的使命和责任，采取多举措全力支持疫情防控助力企业复工复产，为夺取防控斗争的胜利贡献央企力量。

一是央企担当，捐赠抗疫。在共青团

中央号召开展的“抗击疫情 金融青年在行动”公益捐赠特别行动中，太平财险桂林中支全体内外勤员工积极参与，共计捐款2900元，为疫情一线医护人员与民众抗击疫情贡献央企力量。此后，在集团和工会组织的内部公益捐款活动中，全体伙伴发挥对湖北地区医护人员及其家属的关爱，以及对集团确诊的患病员工及家属的

慰问，再次捐款3200元。二是保险担当，助力企业复工。为全力支持稳定企业恢复生产，太平财险桂林中支免费为15家在保雇主责任险企业赠送累计保额1500万元的疫情防控保障。三是太平守护，支持复工复产。疫情期间，太平总公司推出了“畅无忧”、“企无忧”、“学无忧”等系列针对支持复工复产复学防控疫情的保险产

品。截至目前，太平财险桂林中支已累计为7家新保企业提供了高达15645万元的传染性疾病预防疫情防控保障。同时，太平财险桂林中支主动为桂林市多所学校赠送口罩、消毒液、洗手液等防护用品，用实际行动支持复课复学。

在这场战“疫”中，太平财险桂林中支积极发挥央企担当，全力支持企业复工复产，充分发挥保险保障功能，全力以赴为地方经济发展贡献太平力量。

## 太平洋产险桂林中心支公司：积极行动落实支持复工复产举措

在抗击新冠状肺炎疫情的关键时期，太平洋产险桂林中心支公司积极响应党中央“打赢疫情防控阻击战”的号召，坚决落实广西、桂林银保监分局和上级公司关于“做好金融服务，支持社会复工复产”的要求，一手抓疫情防控、一手抓复工复产，太平洋产险桂林中支想政府之所想、解社会之所难，切实解除复工复产的后顾之忧，助力保障社会经济的平稳发展。

抗击疫情，爱心护航，提供车辆免费消

毒服务。复工复产的关键时期，为消除广大车主，特别是出租车、单位用车的后顾之忧，太平洋产险桂林中支于2月13日启动了以“抗击疫情，爱心护航”为主题的车辆免费消毒服务关爱活动，在公司门口设立“车辆消毒服务站”，对有需求的到店客户，无论是否是太平洋产险桂林中支客户，都提供免费车辆杀菌消毒服务。此外，为了方便单位客户、重要客户以及避免车主集中出行，还推出单位客户预约上门杀菌消毒服

务，将防疫工作切实落实到社会服务之中。截至目前，太平洋产险桂林中支共完成消毒车辆服务近5000台，为广大车主提供了最有力的安心保障，受到桂林主流媒体和广大车主的一致好评，太平洋产险桂林中支以实际行动践行社会责任和担当，用充满温度的行动为打赢这场疫情防控阻击战做出努力。

开展“健康消毒校园行”活动，扛起社会责任和担当。面对着即将复学的新形势，太平洋产险桂林中支主动扛起社会责任和担当，自3

## 人保寿险桂林市分公司：助力复工 人保有爱

疫情就是命令，防控就是责任。面对新冠肺炎疫情，中国人保寿险桂林市分公司在桂林银保监分局的指导下，积极发挥责任担当，投入各项疫情防控工作中，为打赢新冠肺炎疫情防控阻击战提供坚实的金融支撑，以实际行动助力企业复工复产。

今年2月和3月，人保寿险桂林分公司举办了两次康乐家保险面向社会赠险活动，共赠出10434件保险产品，为各类人群

提供新冠肺炎疫情感染人身保险保障。该活动发挥了保险功能作用,加强保险服务,开启支持复工复产助力抗击疫情的全新模式。公司还开通了应对疫情的理赔绿色通道,提供减免材料、简化流程、预付赔款等服务,减轻各类人群复工顾虑,支持复工轻装上阵。

4月，人保寿险桂林分公司为更好地稳定企业恢复生产，按照桂林银保监分局要求，积极联系辖区防疫物资生产重点企业

的金融对接服务，提供优惠的保险方案，同时拓展新冠肺炎责任。公司先后共为30家企业提供保险服务。另对新承保的团意险企业进行新冠肺炎责任的免费拓展，免费拓展保额过亿元，这是人保寿险桂林分公司支持地方经济发展，助推企业复工复产的有力举措，极大地增强了投保企业恢复生产经营的信心，为企业复工复产免除后顾之忧。

面临复学复岗疫情防控的紧急关头，人



▲中华联合产险桂林中心支公司向桂林医学院二附院捐赠意外伤害医疗保险。



▲太平洋产险桂林中支工作人员为学校义务消毒。



▲太平财险桂林中支捐赠物资。