

提供免费心理疏导 推出 40 项救援理赔举措

中国平安全力应对上海外滩踩踏事故

2014年12月31日晚,上海外滩陈毅广场发生群众拥挤踩踏事故,致36人死亡,49人受伤。获悉消息后,中国平安及旗下寿险、产险、养老险、健康险立即启动重大突发事件应急预案,连夜派理赔和调查人员到现场、医院、殡仪馆等开展客户排查工作,并在第一时间推出紧急救援、主动理赔、医疗费用垫付、无保单理赔等多项理赔应急举措,并为本次事故人员及其家属提供平安健康管家心理医生免费心理咨询和疏导服务(联系电话:4008833663转2)。一旦发现出险客户,将及时为客户及家属提供主动理赔等相关服务。

面对此次突发事件,中国平安及时成立应急工作领导小组,由集团副总经理兼首席保险业务执行官李源祥任组长,平安人寿董事长丁当、平安产险董事长孙建平、平安养老险董事长杜永茂、平安健康险董事长王涛任副组长,积极协调部署,推出多项应急理赔救援举措。

平安人寿总分联动,理赔和调查人员连夜抵达现场、医院、殡仪馆等排查客户,并出台14项紧急举措,包括紧急救援、无保单理赔服务、取消定点医院限制、简化意外身故理赔申请手续等,并视情况设立现场理赔点,开展后续客户服务工作。

平安产险推出10项应急举措,包括主动理赔服务、无须提供事故证明材料、医疗费用垫付、取消定点医院限制服务、无保单理赔服务等。

平安养老险亦及时开通理赔快速服务通道、推出简化伤残申请手续、无保单理赔等10项服务,并将对出险客户进行及时慰问和探视。

平安健康险推出六大服务举措,包括为本次事件中所有事故人员及其家属提供“平安健康管家心理医生免费心理咨询和疏导服务”(联系电话:4008833663转2)、为受伤客户免除预授权等。

中国平安表示,将继续协调资源做好上海外滩踩踏事故的救援理赔工作,24小时接受救援、医疗咨询、报案等服务,力争第一时间为客户提供便捷的保险服务。

多项救援理赔具体举措

平安人寿 14 项举措:

1、电话服务,及时启动95511,24小时援助电话,对于此次事故无论是否为我司客户,均提供紧急援助。

2、紧急协助直系亲属料理后事,费用由平安人寿承担。

3、遗体转运回居住地。

4、心理辅导。

5、理赔。启动预案,成立事件处理组。启动重大突发事件理赔应急预案,成立重大突发事件理赔应急处理组。

6、开通快速理赔绿色通道,主动排查客户出险信息。开启理赔绿色通道,开展理赔主动服务工作,多渠道获悉事件伤亡人员信息并在公司后台进行排查。

7、保单理赔服务。客户保单丢失的,不用再申请补办保单,可直接申请理赔处理。

8、简化理赔申请单证服务。对于因重大突发事件灾难导致的身故客户,殡仪馆的火化登记或火化通知单可作为死亡证明材料。如仍难以提供的,由公司调查人员主动上门核实事件经过属实的,可免于提供相关单证。

9、取消定点医院限制服务。因重大突发事件出险需紧急救治的客户,公司不再限制其就诊医院范围。

10、取消住院延期手续服务。客户因重大突发事件直接导致的意外伤害事件发生的住院治疗,不需办理住院延长申请手续。

11、关于理赔预付款的基本原则。按照保监会要求,客户因重大突发事件导致意外治疗的,医疗费用无论有无票据,均可申请理赔处理,并可使用现金支付给客户。分公司可在征询客户意

愿和客户接受的情况下,结合客户目前实际花费以及后续治疗需要,进行合理预估并预付赔款。相关理赔材料可通过医院影像材料和调查核实情况后补充。

12、简化重疾、残疾理赔申请鉴定手续服务。客户因重大突发事件直接导致的意外伤害事件,经医院明确诊断,已符合合同约定的重疾或意外残疾给付条件的,可不再另行鉴定。

13、简化意外身故理赔申请手续。客户因重大突发事件导致意外身故,经政府相关部门确定死亡并在死亡名单中正式公布的客户,可以死亡名单申请身故理赔;死亡证明、火化证明、户口注销证明等相关资料可后续补充提供。

14、取消自理项目限制服务。客户因重大突发事件直接导致的意外伤害事件而发生门诊或住院治疗的,公司不再扣除其自理项目及自理药品的费用。

平安产险 10 项应急举措:

1、主动理赔服务:主动向客户提供代填理赔申请书、上门送赔款等服务。

2、无须提供事故证明材料:突发事件赔案不需要上传证明材料。

3、开通突发事件绿色通道:及时启动理赔应急机制,开启理赔绿色通道,开展理赔主动服务工作。

4、赔款预付,快速到账:对已确定部分损失进行主动预赔,可以免赔申请书;特别重大案件结案后,主动上门送赔款。

5、医疗费用垫付:在客户保单医疗责任内垫付医疗费用。

6、取消定点医院限制服务:因本次事故出险需紧急救治的客户,公司不再限制其就诊医院范围。

7、取消自付药品及诊疗项目限制:在此次事故中遇险客户医疗救治取消其自理诊疗项目及自理药品的赔付限制。

8、简化意外身故理赔申请手续:客户因本次事故导致意外身故,经政府相关部门确定死亡并在死亡名单中正式公布的客户,可以死亡名单申请身故理赔;死亡证明、火化证明、户口注销证明等相关资料可后续补充提供。

9、简化伤残申请手续:客户因事故直接导致的意外伤害事故,经医院明确诊断,已符合合同约定的意外残疾给付条件的,可不再另行鉴定。

10、无保单理赔服务:遇险客户,经核实如果申请人提供的保单基本信息与保险公司信息库相吻合,可进行无保单受理。

平安养老险 10 项应急举措:

1、开通理赔快速服务通道:及时启动理赔应急机制,开通理赔绿色通道,各环节优先进行重大突发事件理赔服务。

2、主动理赔服务:主动向客户提供代填理赔申请书、上门送赔款等服务。

3、简化伤残申请手续:客户因事故直接导致的意外伤害事故,经医院明确诊断,已符合合同约定的意外残疾给付条件的,可不再另行鉴定。

4、无保单理赔服务:遇险客户,经核实如果申请人提供的保单基本信息与保险公司信息库相吻合,可进行无保

单受理。

5、取消定点医院限制:对于本次事故中出险的被保险人,救援期间医疗救治取消定点医院限制。

6、赔款预付:启动理赔绿色通道,通过现场查勘对事故性质明确、责任清楚的理赔事故进行赔款预付,待事故情况稳定后再补充理赔申请资料。

7、医疗费用垫付:在客户保单医疗责任内垫付医疗费用。

8、无须提供事故证明材料:突发事件赔案不需要上传证明材料。

9、简化意外身故理赔申请手续:若有客户因本次事故导致意外身故,经政府相关部门确定死亡并在死亡名单中正式公布的客户,可以死亡名单申请身故理赔;死亡证明、火化证明、户口注销证明等相关资料可后续补充提供。

10、对出险客户进行慰问和探视。

平安健康险 6 大服务举措:

1、启动重大突发事件应急预案,成立总分联动的应急处理小组。

2、为本次事故人员及其家属提供平安健康管家心理医生免费心理咨询和疏导服务(联系电话:4008833663转2)。

3、开通快速理赔绿色通道,主动收集并排查我司客户信息。

4、为受伤客户提供医疗费用直结结算或垫付服务。

5、对本次事故中受伤的客户免除预授权。

6、简化理赔申请手续,对因本次事件身故、残疾、重疾而无法及时提供相关资料的理赔申请人,经核实属实的可免于提供。

专业 让生活更简单



平安战车
冠军实力蝉联

全球 500 强

内地非国有企业第一名

中超冠军前锋:
郜林

中国平安 中超联赛独家冠名商

95511 pingan.com 微博 @中国平安V

中国平安 PING AN
保险·银行·投资