

2021年7月27日，上海

## 风雨同舟 携手同行 安盛天平助力河南救灾、共抗“烟花”

近期河南多地遭遇强降雨，灾情蔓延，牵动人心。安盛天平财产保险有限公司（以下简称“安盛天平”）积极响应《中国银保监会办公厅关于支持防汛救灾加强金融服务工作的通知》要求，迅速启动巨灾预案，紧急部署抗险救灾工作，总分联动，第一时间推出理赔应急服务举措；携手合作伙伴未来医生与联合医务，为居住在河南的同胞提供专家免费问诊服务，守护受灾同胞身心健康；并与中国灾害防御协会联合推出“万众豫心”公益热线服务，为受灾同胞带来爱心陪伴与心灵抚慰。

### 总部带头，快速部署

在7月20日郑州地区遭遇气象记录最强降雨当天，安盛天平首席执行官朱亚明女士带领管理团队迅速成立紧急救援小组，联合理赔、信息技术、安全、人事以及河南分公司等多个部门，第一时间启动应急预案。

### 员工安全，重于泰山

安盛天平关心并重视每一位员工的安全和健康。总公司公共事务团队第一时间向全国27家分公司和中心发出“共历风雨，支持河南”的关爱提示；同时救援小组为滞留职场员工安排留宿和食物供给，调配公司车辆提供应急电力，并通知受影响地区员工在家办公，确保员工及家人的人身安全。

### 客户优先，全面支援

面对突如其来的灾情，安盛天平紧急协调洛阳、平顶山、南阳等省内查勘救援团队，山东、河北、山西分公司以及成都作业中心的技术专家等省外资源驰援河南，同时通过公司网站、社交媒体平台、客服短信等多个渠道部署防灾防损服务工作。信息技术团队实时启动巨灾数据监控，实时更新报案清单和处理进度。

理赔团队第一时间推出八项应急举措，为客户排忧解难：

- 1、多渠道便捷受理报案，包括开通当地线下服务网点、95550坐席、开通服务热线及官方微信等渠道，24小时受理报案及咨询；
- 2、简化索赔流程，报损1万元以下案件免现场查勘，远程定损，减免客户舟车劳顿；
- 3、简化索赔单证；
- 4、授权自主查勘；
- 5、医疗费用垫付，缓解客户燃眉之急；

- 6、救助优先，取消定点医院限制服务；
- 7、取消伤残鉴定要求；
- 8、先行赔付，快速到账。

截至7月26日16时，安盛天平共收到客户报案1921件，已赔付4338.11万元，险种涵盖车险、企财险、工程险、意外险等。公司先后出动查勘、救援车辆131辆，查勘理赔人员29人，客服理赔团队24小时全天候为客户提供现场及远程救援指导，防范水灾衍生事故；并通过持续回访，为受灾地区客户提供全方位的理赔服务支持。



## 专家义诊，助力灾后“心灵重建”

积极投身防汛救灾的同时，安盛天平同样重视灾后心理咨询与干预，携手中国灾害防御协会推出“万众豫心”心理咨询公益热线400-650-7208，近千名心理咨询师为受灾同胞提供心理咨询与疏导服务，以爱心陪伴，抚慰心灵伤痛。



同时，安盛天平携手合作伙伴未来医生和联合医务，正式上线 24 小时不间断义诊服务，守护河南同胞身心健康。从即日起至 2021 年 8 月 31 日，所有居住在河南的同胞均可以通过下方“安盛安美健康管理”微信小程序（微信搜索小程序：Emma by AXA），快速获得涵盖全科、妇科、皮肤科、内科、心理科的医学咨询、用药指导、心理疏导等图文及视频问诊服务。



万众一心驰援河南之际，台风“烟花”于7月25日登陆舟山，给浙江、上海等地区带来大范围强降水。未雨绸缪，安盛天平在台风登陆前由总公司管理团队牵头成立应急小组，向客户与员工发布预警通知，迅速启动应急预案和绿色理赔通道，及时安排受影响地区员工居家办公，并持续推送天气与人身安全提示。截至7月27日14时，共收到403笔报案，涵盖车险、延误险和家财险，其中最快车险理赔案件仅用时31分钟，最快家财险赔案用时6.5小时



恪守“守护生命之本，践行人类进步”的不变初心与诚挚承诺，安盛天平将持续履行行业使命与企业责任，切实做好理赔工作，全力协助防汛救援及灾后重建的相关工作，为人民群众的生命及财产安全撑起“保护伞”。