**即时发送** 编号：039-20231219

**中国平安快速启动应急响应机制 捐赠1000万元驰援甘肃青海地震灾区**

北京时间12月18日23时59分，甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震，震源深度10公里。截至12月19日12时，地震已造成甘肃、青海118人遇难，地震造成房屋受损严重，部分水、电、交通、通讯等基础设施受损，灾情还在进一步核查中。

**心系灾区，暖心援助**。12月19日，积石山震区及周边地区后半夜至凌晨的最低气温可降至-15到-9℃之间，体感寒冷，中国平安联合中华社会救助基金会积极开展“平安驰援甘肃青海地震灾区送温暖”行动，第一时间向灾区捐赠人民币1000万元，首批捐赠款项采买的救灾帐篷、保暖衣物、防潮垫、暖炉、折叠床、食品、饮用水等救灾物资，并已于12月19日下午14时运往灾区。

**争分夺秒，实时响应**。12月19日凌晨3点，平安产险首批应急救援队成员抵达受灾区域，是第一家抵达救灾指挥部旁的保险公司，并在指定的救援服务点搭建好救援帐篷，迅速开展理赔以及相关救援工作。截至12月19日16时，平安产险已组织超38名平安守护者应急救援队人员至甘肃、青海受灾地区，全力协助当地救援工作，并提供应急物资，以实际行动保障群众生命财产安全。截至12月19日14时，平安产险累计接到受灾地区客户相关报案67笔，预估理赔金额101万，包含车险报案26笔、个人财产险36笔，团体财产险2笔、意健险3笔。12月19日中午12点48分，平安产险已完成第一笔地震案件理赔，赔付金额7000元。目前，平安产险已累计完成6笔理赔案件。

与此同时，平安人寿甘肃分公司查勘人员也到达受灾区域，先后走访县政府、县应急局、县消防局、新闻办等单位，收集伤亡人员信息，并走访部分受灾群众进一步收集伤亡信息，开展客户排查工作，并搭建了临时理赔报案受理点，协助当地工作人员接待受灾群众，处理理赔咨询。目前查勘救援工作仍在进行中，平安人寿、平安健康险及平安养老险将持续关注灾情进展，全力保障群众生命财产安全。

地震发生后，中国平安第一时间成立以集团总经理谢永林为组长的重大突发事件应急小组，平安产险董事长龙泉、平安人寿董事长杨铮、平安养老险董事长甘为民、平安健康险董事长朱友刚、集团董事会秘书兼品牌总监盛瑞生及集团首席行政事务执行官王志良等为副组长。快速启动Ⅱ级应急响应应对此次地震灾情，统筹开展各家专业公司及青海、甘肃当地机构应急处置、客户排查及理赔服务等各项工作。

中国平安旗下寿险、产险、养老险、健康险等均已第一时间启动重大突发事件应急预案，成立应急处理小组，核实排查客户情况，推出急难救援应急服务举措，开通快速理赔绿色通道、简化理赔材料、取消定点医院限制、医疗费用垫付等多项应急服务举措。无论是否平安客户，均可通过拨打中国平安24小时服务热线95511，联系客服人员获得相关帮助。

中国平安表示，公司将继续密切关注灾情进展，全力调集各方资源协助震区救援，竭力履行保险保障的天职，持续排查客户情况，确保各项应急服务、快速理赔及客户关怀服务举措落实到位。

平安寿险

1、主动排查客户出险信息：开展理赔主动服务工作，多渠道获取事件死伤人员名单，排查客户出险信息；

2、简化理赔手续：因此次重大突发事件导致身故的客户，可按相关部门公布名单先行申请身故理赔；

3、理赔绿色通道：及时启动理赔应急处理机制，成立理赔应急处理小组，开启理赔绿色通道；

4、提供上门理赔服务：对此次重大突发事件的理赔客户，公司可以提供上门收取理赔资料等主动服务；

5、开通特案预赔服务：根据事故进展，结合客户伤情启动特案预赔流程，预付赔款；

6、取消定点医院和自费限制。

平安产险

1、提供应灾救援指引：开通24小时95511应急联络热线，增加报案、救援等紧急类应灾指引，提供应灾自救方式及过程指引。

2、开通理赔绿色通道：立即排查公司承保情况，提供7\*24小时报案受理，开放官网、微信、微博、平安好车主APP、平安企业宝APP等线上报案及快速理赔通道。

3、提供救援协助服务：联合各地救援公司及合作单位，调派周边救援资源，保证7\*24小时施救工作。

4、减免单证：受本次事故影响的5万元以下财产险案件无需提供维修合同、发票等证明、财务账册原件；客户因事故直接导致意外伤害事故，经医院确诊，已符合合同约定的意外残疾给付条件的，可不再另行鉴定。

5、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，受益人可先获取保险金再补充死亡证明等材料。

6、维修协调：协调合作修理厂对出险车辆进行快速定损、拆解及清洗，对损失轻微车辆，极速定损理赔；针对损失严重车辆，专人跟踪，协商定损方案，提升理赔时效。

7、赔款预赔，快速到账：对已确定部分损失进行主动预赔，特别重大案件结案后，主动上门送赔款。

平安养老险

1、主动排查客户出险信息：开展理赔主动服务工作，多渠道获取事件死伤人员名单，排查客户出险信息；

2、理赔绿色通道：及时启动理赔应急处理机制，成立理赔应急处理小组，开启理赔绿色通道；

3、简化理赔手续：因此次重大突发事件导致身故的客户，可按相关部门公布名单先行申请身故理赔；

4、提供上门理赔服务：对此次重大突发事件的理赔客户，公司可以提供上门收取理赔资料等主动服务；

5、开通特案预赔服务：根据事故进展，结合客户伤情启动特案预赔流程，预付赔款；

6、取消定点医院限制。

平安健康险

1、启动重大突发事件应急预案，成立应急处理小组。

2、搜集事故名单，排查有无投保客户出险。

3、对本次事故中受伤的客户免除预授权。

4、开通快速理赔绿色通道，优先处理重大突发事件理赔。

5、简化理赔材料：本次突发事件的赔案不需要提供事故证明材料；如果申请人提供的出险客户的保单基本信息与保险公司信息相吻合，可进行无保单受理。

6、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正式公布的，可直接申请身故理赔，死亡证明，户口注销证明等相关资料可后续补充提供。