

8月18日凌晨，受强降雨影响，青海省西宁市大通县发生山洪灾害，造成人员伤亡、多人失联。

险情发生后，中国太保

高度重视，产寿联动、总分协同，第一时间启动重大灾害事故应急响应机制，迅速关注大通

当地机构及员工安全，主动与当地应急管理部门、交警部门等沟通联系，全方位排查车险、非车险、团险等可能涉及的业务。理赔一线人员立即进入应急响应，成立理赔应急小组，随时做好提供理赔和救援支持的准备。经初步排查，截至8月18日14时，中国太保产险青海分公司已接到车险报案1起。

中国太保将密切关注灾情动态，在加大一线理赔人员深入受灾乡镇排查的同时，全力以赴保证各项应急服务举措落实到位，积极配合当地政府做好后续理赔和其他各项工作。一旦确认客户出险，将在注重人文关怀的情况下，快速兑现保单承诺。

中国太保推出七项服务举措

（一）7*24小时受理报案咨询。

全国统一客服热线95500、“太平洋保险”app、官网和“太平洋产险”“太平洋寿险”微信服务号等多渠道7*24小时接受报案咨询，随时为需要帮助的个人及企业客户提供服务和帮助。

（二）主动排查客户信息。

多渠道主动获取事故受损人员名单，全方位排查客户出险信息，并主动联系合作单位开展慰问及理赔服务。

（三）无保单服务。客户申请理赔无需提供保单，可直接申请理赔处理。

（四）简化管理资料。

简化意外事故证明材料，政府正式公布的意外事故名单可证明客户发生保险事故的，可先行申请理赔。

（五）取消定点医院及费用限制。

因事故出险需紧急治疗的客户，公司在紧急治疗期间取消定点医院就诊限制及自费费用的赔付限制。

（六）提供相应防灾防损服务。

随时关注灾情发展和变化，主动进行重大客户回访，对客户进行电话关怀、实地走访慰问，提供相应防灾防损服务。

(七) 提供人文关怀服务。
在尊重客户家属意愿的基础上，提供人文关怀服务，以客户接受的时间和方式及时支付赔款，兑现保单承诺。