

移动理赔+自动理赔

新华保险持续提升小额理赔服务能力

作为战略转型的重要内容，新华保险一直将提升客户服务能力视为公司回归保险本原、服务民生保障必须具备的核心能力之一，并为此投入了大量资源和精力。

小额理赔是指 3000 元以下、事实清晰、责任明确、且无需调查的医疗险案件理赔。从统计数据看，小额理赔案件一般占总案件数量的八成左右，受众面广，对树立良好的行业形象影响广泛。

2017 年 5 月，在对过往理赔大数据进行经验分析的基础上，新华保险在行业内率先按照保监会对小额理赔 3000 元封顶的规定进行升级，将简易小额提高至 5000 元，使更多符合条件的客户可以享受到自动理赔的快捷体验。截至 2017 年 12 月，已超过 12 万名客户体验了自动理赔服务，同比去年增加了 62.3%。

受益客户人群的迅速增加，得益于移动理赔和自动理赔技术的支持。多年以来，新华保险坚持“快理赔，优服务”的品牌特色，持续提升理赔时效。在 2012 年就实现了 3000 元以下符合自动理赔条件的赔案 1 小时内快速结案。2017 年，新华保险移动理赔 3.0 正式上线后，移动端系统处理效率全面提速，应用范围快速拓展。目前，客户通过业务员线上申请快速结案已

成为小额理赔的主流模式，传统的柜面申请方式逐渐被替代。截至 2017 年 12 月，超过 80% 的小额理赔案件通过移动理赔办结完成。

在提升技术能力的同时，新华保险还通过推出报案后主动跟进服务、加强销售队伍培训、远程鉴定等一系列举措，鼓励并引导消费者出险后尽快报案，及时兑现保险责任，真正发挥保险保障作用。

为提升消费者维护自身权益的意识，新华保险自 2016 年 5 月起，持续开展“健康回访活动”，组织业务员主动上门回访，为客户寻找赔付的理由，累计回访客户近 273 万人次。其中，健康无忧产品累计赔付 4424 人次，赔付 3.69 亿元。与此同时，新华保险从索赔到结案的整体理赔时效也同比缩短 42.86%，仅为 1.21 天。

新华保险认为，理赔是客户能直观感受到、充分体现保险功用价值的核心能力，在回归保险本原的大背景下，服务的竞争将成为寿险行业未来竞争的焦点之一。新华保险已连续两年获得保监服务评价最高的 AA 级，未来将不断提升理赔效率与服务体验，以专业服务回馈广大客户的信任，通过理赔创建新华保险的良好口碑。

(新华)

泰康在线王道南谈 2018 保险新瞭望：

用户需求催生互联网保险新动能

互联网化的世界下影响着人类的方方面面。近日，谈及互联网保险的深入发展时，泰康在线总裁兼 CEO 王道南提到：“互联网保险用户需求催生新动能，‘一主多翼’的发展局面在行业版图里逐渐清晰，用户思维的主导性也更加凸显，从而带动保险科技、保险服务、大健康产业相关的协同发展，这也是构建保险数字图谱的重要组织部分。”

回顾 2017 的互联网发展历程，无疑是保险科技的舞台，关于保险科技和保险新产品的热题一再被讨论，在这之前人们对于保险是一种被动消费的认知，但如今互联网保险在新技术的加持之下，让大众对保险的认知更加立体。互联网保险 Tech+ 从诞生之始到现在的无限渗透，Tech+ 的方向将会越来越清晰，那就是直指用户需求。互联网保险寡头之一的泰康在线将 Tech+ 上升到企业内外共识——围绕用户为核心展开。

“技术创新驱动战略延伸”是泰康在线提出的颇具前瞻性的发展思路，并且泰康在线也是业内较早认可用户需求主导创新模式的互联网险企。笔者认为，任何行业的转型、发展都将离不开科技力量的驱动，互联网保险更是如此。

“以往保险服务的核心是产品，让

产品从售出到售后最后到理赔，完成保险使命服务终止，但今后的保险服务对象一定是以用户为核心，而且是用户的全场景生活，催生的强大新动能覆盖到用户的方方面面。”在谈到保险服务重心转移时王道南如是说。

医疗险只是保险全场景服务的一个触点，今后互联网保险服务将会以更多元化的形式呈现在我们身边，如何做到这一点也是互联网保险企业应该思考的课题。

“保险姓保”、回归保障，是 2017 年的热词之一，从保险用户切身利益角度如何理解“保险姓保”的精神内涵？其实就是健康，健康作为保险和人之间的强纽带，越来越受到险企、用户的关注。

“互联网险企身上背负的使命和其他商业业态是不一样的，追求高保费高盈利只是早期险企的粗放发展，数字经济时代更需要用户思维模式，做产品和做企业都是一样的道理。泰康在线想要做让大众都能得到保障的产品，想要让大众在突如其来的疾病、天灾人祸面前仍然保有生活的美好期待和抵抗风险的保障。”王道南对险企发展坚持此态度。2018 年，一切都只是开始。互联网险企任重道远，用户和行业满怀期待。

(泰康)

保险业今年“开门红”战报：

总保费下滑 价值保费获增长

寿险业当下最关注的，莫过于“开门红”战绩。近日，记者从多家不同类型的寿险公司高层人士处获悉，今年以来的规模保费同比下降，不过价值型业务保费取得增长。他们认为，今年的“开门红”情况相对还算乐观。

一家传统大型险企人士表示，开年以来的规模保费同比为负增长；而据其所述，市场上几家主要同业，多数也为负增长。一家体量中等的新型寿险公司高管也表示，总保费增速为负。

“主要是受产品调整的影响。”上述大型寿险公司人士如此解释总保费下滑的原因。这也被认为是限制各家“开门红”保费规模增长的一个共同原因。去年 10 月开始实施的寿险 134 号文，

“直击”寿险“开门红”主流产品形态，将主要对 2018 年的首年保费产生影响。

同时，2017 年“开门红”基数较高，也成为制约 2018 年“开门红”保费增速的一个原因。另外，严监管也是各家险企“开门红”显暗淡的一个因素。去年以来的保险业严监管在今年依然延续。

尽管从规模保费上说，寿险行业 2018 年的开门很可能“不红”，但从价值业务上说，则是取得了“开门红”。价值业务，指的是期交的长期型业务，一些公司用标准保费来衡量。上述新型寿险公司高管称，价值型业务保费实现同比正增长，今年“开门红”总体上还是不错的。

(上证)

中国平安连续两届护航“海马”

为 1.8 万人提供保险保障

1 月 14 日，2018 海口马拉松（简称“海马”）于凤翔湿地公园鸣枪开跑。作为 2017 年、2018 年连续两届“海马”的唯一保险赞助合作伙伴及线上赛事冠名赞助商，中国平安持续为约 1.8 万名参赛选手、赛事工作人员和沿途公众提供全方位的保险保障及完备、周到的赛事服务，并再度联手旗下平安金管家 APP，发起海口马拉松线上赛活动，为客户送上健康回馈之礼。

2018 年是中国改革开放 40 周年，海南建省办经济特区 30 周年，同时也是中国平安及平安海南分公司成立 30 周年。中国平安将围绕“三十，更懂你”，以“懂感恩、助未来”为核心主题展开多项回馈社会和客户的活动。在健康生活方面，中国平安将以主题马拉松活动为引导，倡导全民健身热潮，在满足“医、食、住、行”等各类金融与生活需求的同时，让越来越多的社会大众拥有简单、便捷、健康、积极的生活体验。

近年来，随着全民健身计划的不断深入与实践，马拉松赛事以其参赛

人数多、覆盖面广等特点受到社会公众的关注与参与。在中国，城市马拉松的数量呈现井喷式发展，而赛事安全性及针对参赛选手的风险保障问题成为各界关注的重点。

据悉，作为 2018 海口马拉松赛事的荣耀赞助商及唯一保险赞助合作伙伴，中国平安为本次赛事提供了一揽子风险解决方案。赛事当天，理赔工作人员专门在赛道周边驻守，以第一时间响应可能出现的紧急情况。同时，中国平安还派出逾百人的赛事服务团队，提供饮水、食物供给、赛后按摩拉伸等服务，并为参赛选手加油助威。而由平安免费提供的个性赛服印制、个性彩绘及特色拉拉队、现场乐队等，也为赛事增添了不少个性与趣味。

2017 年，平安人寿全新升级了“新生活运动”，形成“阅读+运动”的新格局，旨在携百万队伍与上亿用户，以健康之名，将这场家庭健康新生活的倡导，升华为利国利民的公益、文化乃至社会活动。截至目前，旗舰活动“平安有约健康行”已吸引超过 1.4 亿人次参与，作为一项用互联网记录用户步行轨迹，创造健康平安、健康中国的慈善壮举，影响了上亿人的生活方式。

平安人寿董事长兼 CEO 丁当表示，将健康生活带给公众，是保险“慈善”之意的自然延伸。未来，平安人寿还将继续承担着对社会的“爱与责任”，将服务延伸至客户生活的上游场景，将健康人生的价值主张融入更多中国人的日常生活中。

(平安)

解密富德生命人寿“专属礼遇”服务

继上次为大家讲解了 VIP 等级评定细则，这次我们要为富德生命人寿尊贵的客户讲解“专属礼遇”服务。下面我们一起来看看吧。

第一是“礼遇随行”尊享服务。您的满意是客服君最大的动力，我们坚持为您提供最优质的服务，通过整合公司内外部优势资源，为您提供 12 项的尊享礼遇服务，让您尽享尊荣体验。

第二是“安康随行”健康服务。您的健康是我们的追求，我们将为您提供齿科护理、重疾绿通、基因检测和河源·巴伐利亚养生度假四项“健康管理”服务，满足您多样化、个性化的健康需求，守护您的健康。

第三是“安心随行”援助服务。

出国旅行害怕遇到困难？不用担心，客服君联合国际著名的救援机构，为您提供境内外医疗援助和旅行援助，为您排忧解难，助您安心出行。

第四是“贴心随行”秘书服务。除了雪中送炭的境内外援助服务，我们还为您提供全球的旅行、法律、高尔夫、美食、全球文化娱乐、购物和留学等协助服务，为您的生活锦上添花，让您轻松工作、自在生活、尽享尊贵。如果以上服务不知道如何申请，可直接拨打“安心随行”援助服务热线 0512-80903056/010-84685795 即可。您还可以直接拨打我们的客服热线 95535/4008-200-035 转 8 号键了解。

(生命)

展示实力和形象的舞台  
联系群众和客户的纽带

第 231 期

金融  
保险

周口晚报  
13903947963  
周口保险协会  
0394-6171223