

“一张嘴,一支笔、一叠纸”,这是保险推销员给人们留下的印象如今,一部平板电脑+移动POS机,就可完成投保、签单、付费有了移动金融,保险投保、理赔变得更加简单

3G应用,开启保险新时代

电子商务的发展,为移动金融带来巨大机会。作为金融业的一份子,保险业也发力移动金融,探索移动售险、3G理赔。

有了移动售险,大大简化了过程。原来录入客户信息进入系统要5个工作日,现在只要10分钟。移动理赔服务则以3G移动技术为基础,上门为客户办理理赔,使客户足不出户即可享受方便快捷的移动理赔服务。保险行业从过去的销售为王已经飞快进入了服务为王的年代。移动技术的应用,将为投保人带来更多惊喜。

郑州晚报记者 倪子

——电子化投保 15分钟搞定

电子化投保系统可实现在线投保、在线核保、实时收费、实时承保一站式服务

王先生正准备购买一份保险,但对繁琐的投保手续和代理人的专业性仍有一丝犹豫。出乎意料的是,这回泰康人寿的代理人小刘拿出个IPAD,然后配合王先生一起将投保信息录入系统,查看、选择产品后,提交在线核保,实时转账,不到15分钟,王先生就便捷、安全、愉快地完成了整个投保过程。据悉,这种全新的电子化投保服务在泰康人寿使用率已超90%,累计服务人次超400万。

目前,包括泰康人寿在内,中国人

寿、新华保险、平安人寿等多家保险都相继推出了移动投保业务。以泰康人寿为例,泰康人寿电子化投保系统集成信息支持、运营服务、电子化投保等功能于一身,在有网络覆盖的前提下,通过电脑、平板、智能手机等终端,用网页的通用模式进行操作,实现在线投保、在线核保、实时收费、实时承保一站式服务。大幅缩短承保时效,有效保证客户权益,在为客户带来全新投保体验的同时,也提高了保险代理人销售的规范性、专业性。

这种可由客户通过“自主录入”完成投保的新模式,不仅得到了众多客户的肯定与赞许,更为保险代理人带来便利。

保险代理人李先生认为,电子化投保是电子化输入信息,能大大降低字迹潦草导致的信息录入错误概率,无论是客户自己输还是在旁边看着,他们都感到很放心。代理人再也不用拿着一堆资料,客户要什么在IPAD上都可以直接查看。不仅专业、环保,也大大提高了与客户的沟通效率,相较传统模式也更容易获得客户认可。

——现场拍照完成车险理赔

3G无线技术,为车险理赔服务创新提供了更加现代化的思路

随着车险业务规模的不断扩大,以及车主对理赔服务时效性的更高要求,传统模式的查勘定损服务流程,显然难以跟上车险理赔发展的诉求。为解决这个长期以来影响车险理赔的难题,部分财险公司纷纷运用高科技手段创新服务方式,IT领域中全新的3G无线技术恰好为车险理赔服务创新提供了更加现代化的思路。

中国人寿财险、中国人保财险、平安产险、阳光财险等众多财险公司都推出

了3G理赔服务。一般情况下,3G理赔业务系统具体流程为:客户发生车险事故报案后,客服系统将通过短信方式通知到定损员进行查勘。查勘人员到达事故现场后,只需采集事故及车损等相关信息,并用手机上的微型摄像机将事故现场损失情况拍摄成照片,并传输至后台系统进行核损,在此过程中,车主、查勘人员及后台定损人员均可通过手机进行即时语音沟通,最终在后台按照定损情况实现标准化理赔定价,使定损报价流

程时间大大缩短,部分案件可在1小时之内完成理赔。

业内人士表示,相对于过去车险理赔查勘定损一体的作业方式,手机3G模式将查勘和定损流程分离,在不放松对车险理赔服务流程的管控前提下,后台加强核损的技能要求和标准化估损定价,外部减少现场查勘人员可能存在的估损偏差以及与客户之间的多次沟通确认,以此解决了查勘定损时效性差、专业技能标准化较低等现状。

——足不出户实现寿险理赔

通过3G移动理赔平台,客户家中即可完成理赔受理、资料上传、审核等全流程服务

与传统理赔服务相比,3G电子化理赔能够免去客户亲至柜台提交理赔资料、来回奔波的麻烦。理赔人通过3G移动理赔平台,在客户住院过程中、出院时或在客户家中即可完成理赔受理、资料上传、审核等全流程服务,能够让客户在出院时即可获得理赔款,无须任何等待,为客户实现“足不出户就能理赔”的快捷服务。

市民刘女士是某保险公司的客户。在一次理赔中,从整理资料、拍照上传,到总公司立案、账单审核,短短28分钟之内,被保险人刘女士就顺利拿到理赔款。相比之前,3G理赔彻底颠覆了过去

客户只有在出院后才能申请索赔的惯例,也简化了以往案件必须经过公司理赔部门层层审核后才有可能获得理赔款的繁琐流程。

与传统理赔模式相比,3G电子化理赔能够免去客户亲至柜台提交理赔资料、来回奔波的麻烦,理赔人员通过移动办公设备(3G手机或平板),在医院或客户家中即可实施理赔申请受理、上传审核、现场理赔等全流程服务,显著缩短了理赔周期,提升了客户满意度。以普通的住院出险客户理赔流程为例,从理赔申请、调查病历,再到受理结案,按传统理赔流程通常

需要半个月左右的时间,而通过3G电子化理赔平均只需要15分钟,真正实现客户“足不出户”的理赔体验。

3G理赔服务的开展有效提升了理赔效率,但是要想获得快捷的理赔服务,理赔人员也提出了几点建议。首先是在保险事故发生后,要及时通过电话、网站或保险代理人等方式通知所投保的保险公司。其次是要准确提供被保险人姓名、保单号、联系方式等关键信息,同时还要提供事故发生的时间、地点、原因等情况以及相关就诊信息,便于公司及时准确地开展后续理赔服务。

