

周一早上,赶时间上班的宋先生倒车时,右侧车尾被蹭掉一块漆。只见他拿出手机,对着车辆碰撞的地方从远到近拍了几张照片,又在手机上点了几下,然后继续驾车离开了。

他没买保险? 他要发微信寻求帮助? 不,他不仅买了保险,还用上了保险公司最新推出的3G理赔技术——自助理赔。随着保险公司把3G技术应用到车险投保及理赔工作中,部分公司实现新技术的不断升级,理赔速度由几天缩短到十几分钟。另外,部分公司试水车险自助服务,车主通过手机、掌上电脑等工具就可进行车险的自助投保、理赔。车险理赔“分钟”时代就此来临。 郑州晚报记者 倪子

利用3G新技术保险公司推出自助理赔系统

理赔速度由原来的几天缩短到几分钟



使用自助理赔系统,保险公司全程指导拍照取证

3G理赔流程



3G理赔:理赔时效以“分钟”计

车主故事:5分钟“神速”完成理赔

8月10日14:00,张先生从超市采购东西出来,还没开出几米,不小心发生剐蹭:右前叶子板凹陷变形,漆面也掉了一大块。

张先生赶紧给保险公司打了报案电话,接到报案后,该保险公司查勘员迅速出动,不到10分钟,保险公司查勘员小胡和同事赶赴至现场。

记者提醒:适用于小额车险理赔

随着保险公司把3G技术应用到车险投保及理赔工作中,部分公司实现新技术的不断升级,理赔速度由几天缩短到十几分钟。目前,河南省内人保财险、平安产险、太

14:10,小胡手持一部手机大小的无线摄录机,口袋里揣着巴掌大的迷你打印机,耳上戴着蓝牙耳机,呼叫着后台的同事:“右前叶子板,凹陷变形,需要喷漆……看清了吗?”经过几次近景、特写拍摄,2分钟内,后台报出理赔金额为400元,4S店的修理师傅到场认可了这一费用。随后,小胡接通打印机,打印出理赔单据,请客户签字。张先生一看表,刚刚14:15。

“5分钟完成理赔,我和我的小伙

伴真的要惊呆了。”事后,张先生发微博感慨一番。张先生说这是他第一次经历保险理赔,真心觉得“挺快的”。

小胡说,原先理赔都是先拿着很落后的相机拍照,然后再拿着一大堆单子,让车主填这张填那张,填完单子再报价,理赔金需要好几天才到账。原先传统的理赔模式,一个车险理赔案件要走完整个流程,少则两三天,多则10余天。有了3G理赔,几分钟就能搞定。

车主、修理厂等无异议的出险业务,复杂的情况大约需要20分钟。赔付方式也很灵活,车主可以选择保险公司推荐的修车厂或自主选择修车点,前者的理赔费用由保险公司支付给修理厂,后者可以由保险公司当场转账,或者支付给车主。

给系统。很快,保险公司以短信形式,回复了孙女士责任类型和照片是否合格。随后,孙女士点击“提交”按钮完成提交,接下来就是最重要的一步——确认定损。

根据短信提示,孙女士点击“确认定损”进入定损确认界面,上面写着“损失总数:500元”。待孙女士确认并同意定损金额之后,她点击了“提交账户信息”,进入赔款账户输入界面,孙女士输入了自己的银行卡账号。

“没想到车险理赔这么先进,将照片像发微博一样上传给保险公司,当时就能知道定损结果,真的很人性化。”孙女士说,借助手机安装电子查勘员,真的省去了很多麻烦。

自助理赔:像发微博一样完成理赔

车主故事:车主变身“查勘员”

上周,在院里准备停车时,孙女士的车前方保险杠左侧蹭到了路边的花坛,“正好昨天下载了自助理赔软件,今天就试试吧”。

打开该软件,记者看到,里面包含有“现场拍照报案、电子查勘员、电子速递员、电子理赔员、理赔进度查询以及模拟电子理赔等选项。”

孙女士按照提示,依次输入了保单号、车牌号、密码、确认密码、选择投保地,点击“注册”,顺利完成第一步。

然后,进入电子查勘员页面。点击拨打“95518”报案按钮,自动拨打该电

话,客服人员通过了解事故大致情况,比如孙女士的出险次数、车辆类型和案件类型等,系列短信提示孙女士可以开始自助理赔,并进入选择完事故类型页面,上面写着“单车事故、双车事故”等,孙女士点击“单车事故”,进入事故照片拍摄页面。

在孙女士的操作下,记者发现,该软件可通过左右滑动来选择照片拍摄,例如,目前单方事故需要拍摄标的车的4张事故照片,即:事故现场全貌照片、车尾45°照片、车辆损失部位照片和行车证、驾驶证照片。假如是双方事故的话,还需要拍摄三者车全貌照片、三者车损失部位照片、三者车行车证、驾驶证等。

照片拍摄完毕后,孙女士将照片上传

记者提醒:理赔程序更简化

车险报案,等保险查勘,核赔定损,再去修车,然后到保险公司领赔款。这是当前车主办理理赔的标准流程。而现在,车主只需用手机拍摄交通事故的车辆受损照片,像发微博一样传给保险公司,即可完成现场查勘、核赔定损、支付赔款的全过程。自助理赔服务,大幅简化了车主的理赔流程。

■小贴士

3G信号强弱影响上传速度

中华财险河南分公司理赔中心总经理任晓峰

任晓峰说,使用3G系统进行理赔,接案后,理赔员无需来回于事故现场进行查勘,而是使用3G高速数据传输服务让客户传输事故现场的视频和图像资料。作为核损依据,可以将相关单证资料电子化,同时进行定损、核价等步骤,实现大量小额案件的快速理赔,加强查勘、定损环节的管控,节省理赔处理时间,“很多小额赔案基本上做到客户没有修理完车辆,赔款就已经到账”。

不过,任晓峰提醒车主,3G理赔也有不便之处。“首先,3G理赔要求车主提供的手续必须真实有效,上传无效单证需要进入系统后台进行删除,删除流程比较复杂。此外,如果车主在非常偏远的山区或者3G信号差的地方出险,可能会影响案件实时上传速度。如果电话保持畅通,可先给保险公司报案,保险公司会给出相应解决意见。”