

14周年
热烈庆祝
改版 郑州晚报创刊67周年

解码金融



相对于其他行业,保险业的商业触角似乎更加敏锐。自APP进入我们的视野以来,保险行业也紧跟互联网大潮的脚步,行业内多家公司先后开发了有公司特色的APP。更加简单的操作流程、更加便捷的理赔服务,这些保险APP或者微信平台,极大提高了用户的使用体验,给老百姓的保险生活带来更多便利。 郑州晚报记者 倪子



市民故事

保险理赔愈发人性化

作为一名新手,车主王女士没开多久就遭遇了一起事故,好在事故轻微且只涉及单方。她隐约记得保险公司的工作人员曾说他们推出了“全程无忧简易理赔”服务,王女士通过微信开始与保险公司沟通,她将事故现场的照片上传至该微信平台,查勘员即可实现远程查勘、定损。这样一来,平均可以节约客户30分钟到1小时的等待时间。而且,在索赔时除了发票外,其他索赔资料均由服务专员准备,也不再需要客户提供其他物理单证或复印件。

还有一次,她开车带着朋友去野外郊游,车辆的前挡风玻璃损坏,她报案并把车开到保险公司合作的修配厂。她清楚地记得,进入修配厂的时间是上午9点31分52秒,驻点定损员立即帮助她通过电脑将查勘照片上传至理赔系统,9点44分30秒理赔款项便成功支付到她的账户,用时仅12分38秒。

对于王女士这样的生手来说,行驶途中还容易遭遇如汽车没油、轮胎被扎等意外情况。如今,保险公司推出的理赔服务越来越人性化。例如,她投保的这家保险公司表示,针对投保商业车损险的12座以下非营运客车、轿车,全国城市中心区100公里以内、施救车辆所能通行和到达的区域(不包括交通特殊管制地段)。像接电服务、紧急送油、紧急加水、更换轮胎、现场抢修、拖车牵引、吊装救援等都可以通过APP应用得到救援,客服人员在接到救援需求电话后,会安排救援服务商在其救援网络覆盖范围内提供24小时全天候救援服务。

此外,保险公司还能提供代办车辆年审合格材料免费邮寄、代办车辆年审合格材料免费取送、代办机动车驾驶证换证等服务。王女士感叹,从“出事赔钱”变成“日常应急”,如今的保险公司将保单赋予了更大的价值。

动动手指就能搞定投保理赔 一种理赔方式, 保险跨入“掌上时代”

微信保险服务扩展至更多品种

在“互联网+”时代的背景下,保险服务正在向移动终端延伸,功能也逐渐完善。现在市民通过微信、手机APP就可以完成几乎全部与保险相关的查询和操作,保险不仅在我们生活中发挥更大的作用,而且也越来越便捷。

聊天、刷朋友圈、微信已经成为许多人生活中离不开的社交工具,而公众号承载的扩展功能也成为保险推广的重要阵地。不少保险公司都推出了关注官方微信,可以直接投保的健康险产品。这些保险针对不同的人群和年龄段,在微信上可以清楚介绍保费、保额和

保险范围,价格不高,内容也比较简单,因此很适合也方便通过微信购买。

查看各家保险公司的微信公众号,多数都有设置购买保险产品的功能,从最早的车险、意外险逐渐扩展至健康险、少儿险甚至理财险等领域。

泰康保险是较早年在微信平台推出理赔功能的险企之一。2013年该公司就率先推出了微信车险理赔服务。目前泰康人寿的微信公众号“泰康在线”除了可以投保门诊保险、定期寿险、防癌险等品种外,还可以通过微信

平台申请理赔,输入保单号、证件号,并用手机上传资料就能完成申请。

“目前通过网络销售的保险产品已经较为齐全,除了市民最为熟悉的车险、意外险等,相对以保障为主的消费型保险,收益较高的分红险在网上也很受市场青睐。”某保险公司负责人表示,网上销售的保险多数都是通过网络或电话方式核保,与线下分公司关联不是很紧密,并提醒消费者在网络投保时一定要认清是否官网或官方渠道,否则容易上当受骗或难以保障信息安全。

保险APP“一键”搞定各种需要

2015年的全国保险公众宣传日以“一键保险,呵护无限”为主题,意味着对保险行业在投保、理赔、服务等方面的时效性提出了更高的要求,保险行业的发展模式也将进入新的阶段,通过应用APP、微信等新技术,使投保、保险、理赔手续更加便捷。

如今,不少险企早已紧锣密鼓推出专属的APP,以“电子化服务平台”、“金融生活服务平台”等形式,为客户提供保单查询、信息变更、实时理赔、红利领取等各种服务,可以说是“一键”便囊括了所有与保险相关的需求。

例如,中国人寿推出的互联网服务产品“e宝账”,可实现保单借款、快速还款等功能;中国平安推出的平安人寿APP让客户随时检查保单情况,也可以预约门店服务避免排队;中意保险的“中意电子保单”APP实现了保险合同电子化和服务销售一体化。基本上大大小小的保险公司APP都是这样的综合性平台,客户绑定保单后就可以办理各种自助服务,不受时间和空间的限制,十分方便快捷。

而利用互联网可以无限扩展的特点,险企在微信和APP平台都做了不少延伸。寿险公司通过在

平台上加入在线健康咨询等增值服务,在为客户提供更贴心服务的同时借机推动商业健康险发展。

例如,中英人寿与目前国内最大的移动医疗平台春雨医生合作推出微信健康咨询服务,通过微信就可以实现与医生在线互动交流。产险公司则与互联网公司推出创新产品实现资源共享,人保财险广东分公司推出“i保养”车险,就是与腾讯路宝、嘉实多、上海惠保四方联合开发的产品,客户成功投保后可以获赠全年免费不限次机油保养,通过微信公众号进行保养预约等相关服务。

打破仅销售“自家”产品限制

记者随机下载了几款保险APP试用后发现,多数APP在为客户提供行业资讯的同时,也为用户提供关于保险的相关服务,包括价格、年限、知识更新、保险交流等。业内人士表示,保险行业APP具有成本低、黏性强、精度高、互动强等特点。如记者在掌上国寿看到,通过该APP,投保人可以进行保单投保、理赔查询、年金服务、保单激活等各项便捷服务。

随着市面上有利于营销员展业的APP不断涌现,使得保险营销

人员不仅可以销售“自家”公司的产品,也可以销售其他保险公司的产品。另外,通过APP也可以实现保险增员。

例如,记者下载安装的某款保险APP,简单注册后发现,通过该款软件,普通营销员销售产品时可以不受公司限制。值得注意的是,一部分保险APP添加了“推荐”功能,使投保人将某款产品推荐给另一消费者后可获得推广费,部分保险产品推广费高达保费的35%。

事实上,国内保险公司的营

销员通常被规定只能销售“自家”产品,而不能销售其他保险公司的产品,保险APP的出现打通了这一限制,使其可销售多家保险公司的产品,并能对其进行比较销售。

值得一提的是,个别用于销售保险的APP运营主体模糊,公开资料无法查询。另一些用于保险营销员展业的APP,对保险营销资质审查不严,使得毫无保险销售资质的人,也可以在APP中注册并销售保险产品。

