

保险资讯

保险业盯上 养老 大蛋糕

本报讯(记者任国省)保险业布局 保险+科技+产业链、生态圈 的趋势日益明显,大型险企纷纷加大养老产业投资。

7月16日,太平人寿与太平保利、当代置业签署战略合作协议,再次携手养老领域、投资领域尖端品牌,共同探索更多优质的养老服务契机。

住优质养老社区,享受更周全的医疗保障服务,已成为时下热捧的养老生活新主张。而投资养老社区可作为保险业务的重要配套,延伸保险产业链,拉动保险销售,长期可获取不动产增值收益,未来还可运用养老和健康大数据,支持养老健康保险产品创新。

太平人寿党委副书记、副总经理程永红表示,此次太平人寿与太平保利、当代置业签署战略合作协议,目的是让太平人寿的客户拥有更多的高端养老社区选择权,发挥三方在保险、投资、地产等方面的主业优势,互惠共赢,让太平人寿的客户无论在哪个社区,都能享受到高质量的健康养老服务。

据不完全统计,截至2017年6月底,全国共有8家保险机构投资29个养老社区项目,计划投资678.2亿元,部分养老社区项目已投入运营。

同时,养老附加服务对养老保险产品的推动作用也日益明显。近年来,不少购买养老险的客户开始关心养老服务问题,如是否可以入住养老社区、何时可以入住等。

车险报行合一 8月1日起正式实施 商业车险优惠减少成定局

独家报道

报道独家新闻 期待你的参与

□记者 任国省

史上最严的保险行业自律已确认将从2018年8月1日起执行,请把握最后的机会,再不续保,车险就要涨价了!

8月1日起,全国车险将进行第二次全面调整,优惠政策将大幅度下调,大约少10%-15%,8月和9月到期的车险,请在7月31日前续保,避免造成不必要的损失。

最近一段时间,上述信息在各大网络及朋友圈流传。记者多方采访了解到,严格来说这并不是车险涨价,而是以往的优惠幅度下调。

今后,车主购买商业车险确实要多掏钱了。

调查: 要求报行合一,未接到涨价通知

8月1日起确实要实行报行合一,但目前并未接到车险涨价的任何通知。河北一位保险行业知情人士解释,所谓报行合一,是指报给银保监会的手续费用需要与实际使用的费用保持一致。

上述人士口中的报行合一跟近日中国银保监会下发的《中国银保监会办公厅关于商业车险费率监管有关要求的通知》(以下简称《通知》)有关,其主要内容是各财产保险公司在报送商业车险费率方案时,应报送手续费的取值范围和使用规则。要求对手续费报行合一进行监管,报多少,就给多少,不得以任何形式突破手续费上限,也不得以任何形式向其他机构或个人进行不正当利益输送。

手续费为财产保险公司向保险中介机构和个人代理人(营销员)支付的所有费用,包括手续费、服务费、推广费、薪酬、绩效、奖金、佣金等,其中新车业务手续费的取值范围和使用规则应单独列示。

目前,保费折扣还是有的,只是力度比之前小一些。一位财险公司管理层人士说。

影响: 车主购买商业车险要多掏钱

根据《通知》,原有的商业车险产品最近可销售到9月30日,此前,各产险公司必须上报完成符合监管新要求的费率。

随后,记者就此事询问河北省多家规模较大的财险公司,相关人员均表示不方便接受采访。总公司有要求,对此事我们不接受媒体采访。省会一家规模较大的财险公司负责宣传的人员说。

得不到官方回应,记者只得辗转找到一位相熟的规模较大的财险公司的车险销售人员小李。8月1日以后车险都涨价

了,涨得我们自己都觉得有点多。小李告诉记者,8月4日刚出了一单车险,核价后是2600元,最后只优惠到2300元,还没有赠品,而且我们几乎不挣钱。8月1日之前可以优惠到1700元 1800元,相差还是挺多的。现在正想办法申请赠品,不过,估计也很难。小李表示,8月1日之前,车险怎么也可以打到6.5折 7折,现在都得在8折以上。之前交强险也有一定优惠,最低可以到8折,现在一点优惠也没有了。报行合一将使得优惠减少不少,实实在在影响消费者的实际保费支出。

周围亲戚朋友能在8月1日之前买的车险,都在8月1日之前出了。小李坦言,8月1日之前,全国的保险公司、中介、汽车4S店、汽车服务商 每个能卖车险的机构和人员,都在疯狂出单。7月31日晚上加班到晚上12点。

采访中,不少业内人士表示,不少险企已在8月1日之前将很多保费提前收入囊中,因大量业务已提前达成,预计未来一段时间,市场表现会比较平稳。

在效仿这一手法时,相对优势消失,全行业将一起受损,承保业务将越做越亏,价格大战其实无异于饮鸩止渴。但报行合一实际上将推动行业健康良性发展,通过挤压费用空间,引导车险竞争从价格转到产品和服务,促使保险公司开发更多差异化产品。此次实行报行合一,希望能从手续费机制上遏制市面这种粗暴的恶性竞争行为,让险企走出这种用手续费买业务的怪圈。

未来,险企应该多花点心思在开发差异化产品上,应全力拼服务,拼附加的东西,如增加道路救援、代位求偿(保险法中的一项基本制度,其宗旨是为被保险人提供双重保障,以确保被保险人的损失得以充分补偿。)等,只有这样才有利于车险市场形成良性竞争,实现行业健康、有序发展。

险企应从拼价格走向拼服务

观点

□任国省

银保监会首次明确要求保险公司报送商业车险手续费率。这得从消费者早已习惯的 买车险送油卡 这样的福利说起。实际上,无论油卡、现金、礼品还是各种代金券,都来自手续费,它们本来是保险公司支付给中介和代理人的佣金,但大部分给了消费者,最后演变成全行业的价格战。

用现金优惠或赠送油卡的方式促成订单早都不是什么新鲜事了。河北某财产险保险公司的管理层人士表示,车险用户一般来说不会有太大的流动性,但车主

信息经常会被同行拿到,挖墙脚 也就成了家常便饭。他们会在车主保险到期前1-3个月开始联系车主,一旦发现车主有更换保险公司的想法,就会利用现金或油卡留住用户。近两年来,各公司车险返点手续费从40%到50%甚至到60%,返费大战愈演愈烈。我们市场份额看着不错,但根本没有什么利润,并把所有能省的费用都用在给客户返费上了。该人士说。

车险一直都不挣钱的,只是为了维系客户,走点业绩。小李一再诉说。近年来,尽管监管及行业协会一再摆

事实、讲道理,总有几家公司带头打破自律,令市场再次进入 更高返点 的非理性竞争状态。

愈演愈烈的价格战导致营销成本越来越高,保险公司出现亏损,进而使保险理赔服务大打折扣,最终受害的,还是消费者。在此情况下,相关保险公司联合建议全行业统一手续费率。银保监会此次明确统一商业车险手续费率,主要是为了遏制行业间的不正当竞争。

报行合一后,消费者实际支付的保费将会增加。但采用高返费策略,短时间内其可能获得市场优势,当全行业都

大学生录取与保费记录挂钩? 纯属误导

导读

■聚焦(第十五版)

保险电销加强监管 禁止电话营销扰民

《保险生活》由河北日报与河北省保险行业协会共同主办 热线电话:0311-67563273 QQ交流群:413017592

保险观察

互联网保险销售行为可回溯管理征求意见

互联网保险投诉解决办法来了

本报讯(记者任国省)过去几年,互联网保险异军突起,成为推动行业发展的重要力量,但伴随着的互联网保险消费投诉也逐渐增多。数据显示,2017年原银保监会及各保监局共接收互联网保险投诉4303件,较2016年同期增长63.05%。而这其中,针对第三方平台的投诉又占互联网保险消费投诉的88.80%,携程网、支付宝、微信、淘宝等4家大型互联网平台的投诉占非保险公司自营平台投诉的47.87%。

近日,银保监会再次下发《关于规范互联网保险销售行为可回溯管理有关事项的通知(征求意见稿)》,拟对互联网保险销售行为进行可回溯管理,并明确了可回溯管理的形式与内容。

针对互联网保险销售行为的可回溯管理,之前的主要依据都是《互联网保险业务监管暂行办法》,不过其中的规定并不详细,例如:第十五条规定:保险机构应完整记录和保存互联网保险业务的交易信息,确保能够完整、准确地还原相关交易流程和细节。交易信息应至少包括:产品宣传和销售文本、销售和服务日志、投保人操作轨迹等。第三方网络平台应协助和支持保险机构依法取得上述信息。

而此次《征求意见稿》不但对于互联网保险销售行为可回溯管理做出了详细的规定,互联网保险销售行为可回溯管理涵盖销

售界面管理和销售过程记录两项。销售界面管理指保险机构应保存销售过程中关键销售界面的内容信息及历史修改信息,建立版本管理机制;销售过程记录指保险机构应保存销售过程中客户投保信息、操作平台、操作轨迹、操作时间,以及保险机构收到或传递投保人投保申请的时间。其中,针对投诉热点问题,对销售界面管理做出了明确的要求。要求保险机构或中介机构设置单独界面进行提示,并由投保人逐条确认,具体包括责任免除、续保条件、观察期、犹豫期

观察

□记者 任国省

购买互联网保险核保未通过,但长时间无人主动联系其退保,正常退保变得颇费周折。现实生活中,这样的例子并不少。尽管互联网保险产品具备投保、核保方便快捷的特性,但由于缺失线下网点,会产生不少售后服务问题。因此,行业建立互联网保险销售行为可回溯管理迫在眉睫。事实上,针对互联网保险销售中的重

点问题,监管也是频频发声: 2018年1月发布《关于防范互联网保险产品的风险提示》;2018年2月发布《关于在线平台销售 保险的风险提示》;2018年4月发布《关于互联网保险的风险提示》;2018年6月发布《关于互联网渠道短期健康保险续保问题的消费提示》。虽然2015年7月监管已经印发《互联网保险业务监管暂行办法》,但面对越来越多的新情况,显然还需要进一步的规范。

记者梳理发现,近年来,互联网保险

的高发领域。部分保险营销员断章取义、曲解政策、甚至编造不实信息,严重误导了消费者。消费者要警惕自媒体平台发布的误导宣传信息,遇到前文所述类似情况,可及时通过官方渠道向相关机构咨询或监管部门反映,以免造成不必要的损失。事实上,对于自媒体保险营销乱象,银保监会早有关注,并于今年6月印发《关于加强自媒体保险营销宣传行为管理的通知》,要求各保险公司、保险中介机构加大责任追究力度,将违法和不当自媒体保险营销宣传行为责任追究纳入到各级机构考核之中,并与保险从业人员业绩、奖金、职级升降挂钩。

互联网保险还需更多制度性规范

投诉最多的险种以货运费险、航班延误险、旅行意外险等为主,消费投诉反映问题主要集中在销售告知不充分或有歧义、理赔条件不合理、拒赔理由不充分等。虽然今年以来,针对 互联网伪保险产品 在线平台 销售 保险 等问题,监管层已经密集发布风险提示,但要减少互联网保险投诉案件的发生,缓解互联网保险纠纷,必须着重从保险销售环节及理赔环节两个投诉重灾区入手,后续还需要更多制度性规范来覆盖互联网保险的各个环节。

随着AI技术的深入应用,当用户进入多收多保、拍照上传资料时,AI自动判断凭证是否符合要求并作出相应的反馈。同时页面上会有更直观的边框引导,辅助用户拍摄清晰、完整的凭证。用户上传后,AI会快速对凭证进行分类,并针对不同类型凭证提取对应的关键信息。自动理赔并非新鲜事,此前蚂蚁保险在各类险种上都有实践,但理赔材料来自于线下且类型多样,包括发票、病例、化验单、检测报告等。同时,不同医院模版也有差异,仅发票一项,全国各地就有几百种类型。通过不断学习与迭代,蚂蚁保险的AI可以快速从不同类型的模版中识别出,如正在拍摄什么凭证、是什么类型、哪个模版,并快速获取该凭证的关键信息。AI系统使得阅读医疗记录和处理其他简单程序更加有效率。

保险业

首笔人工智能快赔

本报讯(记者任国省)近日,记者从蚂蚁金服获悉,国内保险业首笔无人工干预的全流程AI(人工智能)快赔 近期在支付宝内完成。在支付宝里上传医疗凭证后不到2小时,理赔款就自动到账了,体验这全国第一单的码商是来自广州的张女士。

所谓 全流程AI快赔,就是用户申请理赔赔付时,自己拍照上传资料,识别、审核、赔付等全程无人工干预,全部由AI自动处理。据悉,蚂蚁金服的AI技术能力,可将识别、审核的处理时长从原来的平均49小时大幅缩短至 秒级。

和此前已经开放的定损宝一样,全流程AI快赔也会在技术成熟后逐步对外开放,共同优化用户理赔流程。蚂蚁保险总裁尹铭表示,为客户提供极致的理赔服务,是保险科技的最大价值。蚂蚁保险作为平台,会不断将打磨好的技术逐步开放给保险公司。

对于保险,用户最关心的是赔还是不赔,要花多少时间可以赔付到账。近日,张女士通过支付宝 多收多保 服务报销因感冒看病的门诊费用和药费,在上传相关凭证后,全流程AI快赔 在不到一秒的瞬间完成了识别和审核,不到2小时张女士的支付宝账户就收到了保险公司赔付的款项。

记者了解到,多收多保是蚂蚁保险联合保险公司,向用收钱码做生意的码商群体推出的免费门诊保险,码商每用支付宝收一笔钱,就能获得免费门诊报销金额度,收得越多额度越高,平时感冒发烧等门诊急费用都能报销。报销也非常简单,用户只需要拍照上传病历、发票等即可报销。但在实际理赔操作中,蚂蚁保险的技术人员发现,由于码商的年龄分布广泛、对手机操作的熟悉程度也有不同,导致上传的材料常有不完整、不清晰等情况发生,直接影响理赔效率,于是引入AI技术希望解决这一问题。

随着AI技术的深入应用,当用户进入多收多保、拍照上传资料时,AI自动判断凭证是否符合要求并作出相应的反馈。同时页面上会有更直观的边框引导,辅助用户拍摄清晰、完整的凭证。用户上传后,AI会快速对凭证进行分类,并针对不同类型凭证提取对应的关键信息。

自动理赔并非新鲜事,此前蚂蚁保险在各类险种上都有实践,但理赔材料来自于线下且类型多样,包括发票、病例、化验单、检测报告等。同时,不同医院模版也有差异,仅发票一项,全国各地就有几百种类型。通过不断学习与迭代,蚂蚁保险的AI可以快速从不同类型的模版中识别出,如正在拍摄什么凭证、是什么类型、哪个模版,并快速获取该凭证的关键信息。AI系统使得阅读医疗记录和处理其他简单程序更加有效率。