

急刹车的电销车险将何去何从

焦点新闻

□记者 李 晓

曾经笑傲保险市场的电销车险,如今风光不再。

走过十一个年头,电销车险一度作为保险公司寄出走出困境的渠道利器,而今活力已经不复当年。2018年交出的成绩单极其惨淡。作为车险直销业务的起家渠道,电销渠道面临强化监管、商车费改、网络营销、客户忠诚度低等多重因素的夹击。

断崖下滑,电销车险经受严冬考验

中国保险行业协会披露数据显示,电销车险市场遭遇滑铁卢。2018年前10月,该渠道车险保费收入249.05亿元,同比下滑65.06%。其中,呼出业务收入仅为90.27亿元。而在2017年底,呼出业务收入高达290.19亿元。

事实上,电销车险保费急刹车。早在2017年便初露端倪。2017年,电销车险保费收入808.66亿元,同比负增长14.08%。

与此同时,电销座席人员的人均产

能以及人员存留也受到较大影响。

腹背受敌,电销车险遭遇急刹车

网销兴起之后,电销受到相当的冲击。保险业内人士表示,保险公司发展的一般思路是以扩大机构的设置来增加市场占有率。近年来,网络作为一种全新的经营管理工具应用于保险业,保险公司完全可以在网上作核保、核赔和远程保险服务,这无疑对传统的保险经营模式提出了严峻的挑战。

除了网销的崛起,商业车险费率市场化改革对电销的冲击也是一大原因。自2015年6月开始试点,商车费改目前已经进行了三轮改革。目前来看,商车费改对于电销的冲击也是有目共睹,消费者普遍受益。此前,相较于各种代理渠道,因为采用险企直销模式,电销车险的价格节省了代理费。而商车费改后,网销和电销的价格优势不再,因此受到很大的影响。一位财险公司负责人表示。

另外,对于电销车险而言,客户忠诚度低难维系。电销车险的客户主要是价格敏感型客户,游走于各主体之间,续保忠诚度不高,公司各项服务改善的投产比可能偏低。该财险公司负

责人表示,从客户群来看,高端客户群大多还沉淀在4S店等传统渠道,他们更看重专属服务和后期理赔的便捷性。

与此同时,电销渠道的主动呼出方式也由优势逐渐转为劣势。该财险公司负责人表示:电销业务的主动呼出,能开发更多陌生客户,最大限度保持信息的连续性和沟通顺畅,将客户尽可能留在本公司。这原本是优势,然而当下,随着80后、90后消费主体的网络消费依赖,客户对电销不胜其烦,因此电销扰民,屡屡上热搜,监管多次对电销业务行为进行规范,限制主动呼出的范围、时间、次数等。为此,不同于其他销售渠道的无痕操作,电销渠道全程录音的规定让返佣行为暴露在阳光下。

为此,原保监会多次发布关于电话销售业务监管规定,电销业务的优势不断减弱,影响延续至今。如除客户主动要求外,电销中心每日21时至次日9时不得呼出销售,并应通过电话销售系统建立禁止拨打名单,设定不少于6个月的禁止拨打时限等。

网电融合,电销车险迎来转型契机

于电销而言,现在正处于一个步履

维艰的时期,却也是最好的转型契机。

虽然运营成本居高不下迫使很多险企对电销渠道望而却步,但也有车险负责人认为,只要销售过程存在,电销终究不会消失,因此,电销转型迫在眉睫。其中,发挥电销渠道的平台优势将成为转型的关键。

有关数据表明,在电销车险步入寒冬之时,网销车险却还在春天里。2018年前10月,网销车险保费实现了22.87%的增幅。其中,网销车险中微信渠道、移动APP端保费均在稳步增长。这预示着车险的网电融合时代已经来临,依靠买名单盲打外呼的时代已接近尾声。

网销、电销资源融合,优势互补。业内人士建议,新型网电融合渠道中,网销应当承担前端陌生流量的接入,电销则从主动外呼转为响应式服务,做好网销的掉单、有意向后的跟进促成服务。同时,电销应重点做好存量客户的关系维系和续保服务。

电销功能发生转变后,客户通过网销的主动选择,将会极大地减少电销座席的呼出工作量。AI智能客服的运用空间将拓宽,将大幅降低对座席人员的依赖,可进一步协助险企降低固定成本。业内人士表示。

行业动态

省保协参与防范化解保险业重大投诉风险

本报讯(默盼)日前,刘某某向河北省保险行业协会(以下简称省保协)电话投诉,称其所购买的十几份保单涉及保费近

千万元,因保险公司承诺收益与实际收益差距较大,公司未能满足其全部要求。省保协第一时间向涉案公司发布风险提示信息,督促公司尽快与投诉人联系,妥善处理。相关保险公司快速反应,及时与投诉人沟通,避免了事态进一步升级。

风险提示是省保协防范化解重大投诉风险,避免保险纠纷矛盾升级所采取的一项重要措施。

2018年,省保协累计向中国人寿、人保财险、平安财险、富德财险、天安人寿、富德生命等6家会员公司进行风险提示8次,涉案金额1500多万元。

下一步,省保协将进一步提高对重大风险案件的分析研判,把预警提示机制常态化,督促指导公司快速反应,及时化解,防范行业重大风险的发生。

富德生命人寿河北分公司

深入曲阳县捐赠产业扶贫资金

本报讯(封焯)近日,富德生命人寿河北分公司抵达曲阳县产乡胡家咀,向该地沂蒙黑猪养殖产业扶贫项目无偿捐赠资金3万元,并为当地贫困户学子赠送123.2万元的保险保障及56套小海豚温暖包。

此次捐赠是河北分公司继在全省五个地市开展公益小海豚爱心捐赠长期公益项目,向河北省部门驻村干部赠险之后又一精准扶贫重要举措。截至目前,已基本建立了教育扶贫、驻村扶贫、产业扶贫三大体系。

太平财险邯郸中支

开展保险定向精准扶贫

本报讯(王希)2018年,太平财险邯郸中支承接大名扶贫项目,为贫困人口投保2018年度健康扶贫医疗保险,提供医疗保障,实行保险定向精准扶贫。

该保险项目涵盖疾病住院医疗保障,使生活在贫困中

的人们可以放心地住院治病,不再有后顾之忧。为方便贫困人口咨询及初审原始资料,公司特在大名行政服务大厅设立服务窗口,设置专人专岗,开通绿色通道,加快理赔速度,为贫困人口送去冬日里的温暖。

中国太保寿险河北分公司

为客户提供全方位理赔服务

本报讯(杨伟哲)日前,中国银保监会河北监管局对辖内人身保险公司理赔服务情况进行了通报,中国太保寿险河北分公司理赔服务综合评价在上市险企同业中连续三个季度蝉联第一名。

发展,为客户提供全方位理赔服务。截至2018年11月,全辖共理赔人身险案件7.5万件,赔付金额超过10亿元,日均赔付300万元,充分发挥了经济减震器和社会稳定器的功能。

直面客户核心诉求,先后推出太e赔、重疾先赔、住院垫付等创新理赔服务,助推理赔提速,提升客户体验。

中英人寿

用保险为客户家庭规划未来

本报讯(武静雅)为庆祝改革开放40周年,致敬每一位奋斗中的你我,中英人寿2018年终品牌沟通会主题确定为致敬奋斗,守护幸福,旨在面向所有中国家庭,传递中英关爱,致敬奋斗路上的每一个中国人,为客户家庭规划美好未来,向大众传递关爱万家的企业愿景。

在整个保险业乃至金融业回归本源、迈向高质量发展的关键节点,合规和精细化运营是必然趋势。中英人寿副总裁马旭表示,中英始终追求以价值增长为驱动,坚持保险姓保、回归保障,致力于满足人民群众多样化的保险保障需求。

泰康人寿

第14个医养综合体落户宁波

本报讯(董成旺)日前,泰康在浙江宁波成功获得东部新城核心区地块,四宗地块建设总规模约25万平方米,将打造集医疗、养老、商业、文化、休闲、娱乐等多重功能的城市核心区医养综合体,这是泰康人寿第14个医养综合体。

围绕城市核心功能,泰康宁波医养综合体将以医养融合、持续照护、消费体验、文化休闲为核心,打造以长三角南翼旗舰医养社区、泰康之家·甬园和符合JCI国际认证标准的三级专科医院为主的医养综合体,为不同年龄阶段的消费者带来医养健康的升级体验。

泰康宁波医养综合体项目位于宁波市政治经济文化和商业中心,东部新城核心区。本项目落地将进一步完善东部新城作为宁波城市中心的核心理念,以加速优秀产业人才引进、优质产业功能培育,从而带动新城人气商气集聚。



近日,中国人寿海山关支公司举办海山关区计生险启动大会,协助海山关区计生协会共同做好计生险的推广普及和服务,为计生家庭提供充分保障,增强计生家庭抵御风险的能力。任佳楠摄

理赔资讯

新华保险

客户疾病身故当日双倍赔付

本报讯(王文学)家住沧州市沧县的李先生于2011年10月在新华保险沧州中支为其妻子苏女士购买了一份保额为8万元的吉祥如意C款两全保险。日前苏女士因疾病去世,新华保险客服人员协助李先生将整理好的理赔资料提交至新华保险沧州中支客服中心,客服人员收到理赔资料后迅速为其办理,当天即完成理赔手续。根据保险条款的规定,李先生获得基本保额两倍的理赔款以及7年的保单分红,共计17.42万元。

人保财险威县支公司

快速理赔获赞誉

本报讯(张忠义、路翠英)近日,威县常庄镇的孙先生将一面写有“快速理赔、热情服务”的锦旗送到了人保财险威县支公司,对工作人员快速理赔表示感谢。

日前,人保财险威县支公司接到报案称,常庄镇村民孙先生因上房修理房顶时不慎跌落,已陆续在清河县医院住院花费17万余元。工作人员立即赶往事故现场进行核实并加快理赔进度,在最短的时间内,将赔款10.18万元打入孙先生的账户中。

平安人寿

为客户快速理赔

本报讯(卢大琴)近日,平安人寿衡水中支处理了一起意外医疗险案件,整个理赔仅耗时4分钟。

客户王先生为孩子购买了一份智能星保险产品,2018年12月20日,王先生小孩在家玩时被小猫意外抓伤,业务人员知道后立即陪同客户小孩打狂犬疫苗并收集了相关资料,经审核符合理赔条件,随即帮助客户申请了理赔。从提交理赔资料到理赔到账仅耗时4分钟。

提醒

退保高峰期,谨防代理退保骗局

□记者 李 晓

退保,一直以来都令保险公司颇为头疼。然而,2018年和2019年,正如业内人士预计,部分保险产品迎来退保高峰期。保险业在进行风险防控的同时,一些不法分子瞄准了其中的商机,向不知情的保险消费者实施诈骗行为。

近日,监管部门收到保险消费者反映,广西辖内有不法分子冒充保险公司工作人员,实施代理退保诈骗的不法行为。据了解,不法分子的基本操作手法如下:

第一步,通过非法渠道掌握了投保人姓名、电话、身份证号以及所购买的保险产品等信息后,拨打投保人电话,自称是保险公司工作人员。

第二步,称投保人购买的保险产品已有多名客户投诉,保险公司存在欺诈行为,或称投保人购买的保险已经被监管部门叫停,若继续持有或者投保人自己办理退保手续将会蒙受巨大经济损失。

第三步,谎称自己有办法为投保人办理全额退保,诱导投保人致电保险公司客服电话将联系电话更改为自己的电话,全权委托自己办理退保手续。

第四步,办理全额退保后要收取约30%的费用,或鼓动投保人退保后将款项办理自己推荐的所谓“升级产品”,有的“升级产品”甚至涉嫌违法。

为此,广西银保监局提醒广大保险消费者须提高警惕,防范风险。

联系电话是当前保险公司与投保人联系的主要方式,将投保人联系电话更改为其他人电话,其他人极有可能冒充本人向保险公司办理合同的变更等事宜,造成保险消费者经济上的损失。广西银保监局建议,不要将联系电话更改为非本人电话,不要随意委托他人办理保险合同变更手续,以免自身利益受到非法损害。

不法分子诱骗保险消费者退保,是为了获取非法的经济利益,不管是收取退保手续费,还是鼓动退保后购买所谓“升级产品”,都会导致保险消费者相应的经济损失,甚至让保险消

费者落入违法活动的陷阱。广西银保监局建议,保险消费者要结合自身实际的风险保障需求和财务支付能力,谨慎办理退保。

那么,投保客户应如何防范退保骗局呢?保险业人士建议,不要轻易出示保单和身份证件给他人,或交由他人代为办理退保手续,谨防不法分子借机窃取消费者个人信息继续行骗。

另外,面对高息理财诱惑,建议保险消费者不要轻信“退保理财”。

对于退保骗局,投保消费者应引起足够重视,毕竟短期内理财保险退保损失大,不是万不得已,尽量不要中途退保,以免造成经济损失。业内人士表示,如遇可疑邀约时,可通过各保险公司官方网站、客服电话等正式渠道查人员、查产品、查地址,核实销售人员是不是保险公司正式销售人员、所售产品是不是保险公司正规产品、所留地址是不是保险公司及其分支机构地址。如遇退保理财骗局时,建议留存相关证据,及时向公安机关报案。

商业牙科保险锋芒初露

前沿

□记者 李 晓

因为龋齿,我家孩子的后牙过早缺失,为了保证继承恒牙正常萌出,医院建议安装牙隙保持器。我很认可牙科保健,也希望孩子能有一口整齐健康的牙齿,但动辄几百块的治疗费用,还是觉得挺贵。我觉得,像刷牙、看牙这种日常的牙科保健还是必不可少的,如果有好的牙科保险产品,还是应该买一份。省会赵女士接受记者采访时建议,随着牙科治疗种类的日渐丰富和治疗费用的逐步提

升,保险公司应考虑将牙科保险作为健康险一个重要的细分险种。

牙科保健和治疗的花费通常较高,且基本医保对于牙科相关费用的覆盖范围较小。随着人们对于口腔健康保护意识的逐步加强,对于商业牙科保险的需求也将增多,牙科保险被认为是最有市场的保险领域。

然而,长期以来,国内市场并没有太多的牙科保险。与其他诸多医疗领域一样,该领域也存在医疗成本难控、客户逆选择难以防范等问题。与此同时,由于没有医保和商保作为支付方,消费者看牙费用的支付方一直大多是自身,从而进行口腔治疗和保健的意愿也不高。据《第三次全国口腔

流行病学调查》显示,我国全民口腔患病率高达90%以上,但治疗率只有10%。

由此,商业保险业界越发认为,牙科口腔和保险两个领域的结合,会有比较好的市场前景。

近年来,不断有保险公司推出牙科保险产品,据不完全统计,包括长城人寿、爱心人寿、泰康在线、永安财险、众安财险、平安保险、太平财险等公司。从上市的牙科保险产品看,有预防保健类、种牙险、正畸险等,也有专门针对儿童的牙科保险,保障覆盖内容大致包括保健治疗、基础治疗、复杂治疗、意外牙科治疗四方面。并且,一些险企还开始尝试保险、医疗控费、健康管理、支付闭

环新模式。

从泰康和众安在牙科保险最新的布局来看,保险公司正逐步探索和构建管理式牙科医疗的模式。保险产品结合牙科医疗实体,有助于为用户提供优质的牙科服务,通过预防性牙科保健进行成本控制,并不断提升我国居民对于牙科保健的重视。比如,泰康拜博口腔联合泰康在线推出了成人版、儿童版、普惠版E齿康齿科保险产品,并针对团体推出种植牙治疗险、正畸治疗险专项治疗产品。同时,泰康保险送给用户的刷牙等增值服务,不止对拜博口腔的运营带来正向收益,还会引发客户对于牙科健康的关注,进一步转化口腔医疗这个潜在市场。