

第六届河北保险业口碑榜入围企业风采展

数字化服务让保险更便捷

——专访中华财险河北分公司主要负责人朱志成



力推广“线上化”理赔作业。在接到车险报案后,通过远程视频在线服务,指导客户自助查勘,实现查勘定损、赔款支付服务零接触。截止到2月底,我们的车险线上理赔案件当日结案率提升至52.15%,客户在查勘现场等待时长缩短至20分钟,为客户在疫情期间办理车险理赔节约了大量时间成本。

《保险生活》:一、3·15国际消费者权益日来临之际,中国消费者协会发布了2021年主题——“守护安全,畅通消费”。今年初,河北遭遇新冠肺炎疫情突袭,中华财险是如何积极应对,确保在疫情期间,保证消费者安全,畅通消费渠道,助力复工复产?

朱志成:2021年,面对突如其来的新冠肺炎疫情,中华财险河北分公司在省、市政府、省银保监局的领导下,履行国有保险企业政治责任,严格执行防疫工作要求,创新承保理赔服务举措,守护客户安全,畅通消费渠道,为广大客户提供了安全、便捷的金融保险服务,为打赢疫情防控阻击战贡献“中华力量”。

一是车险服务线上化,加速承保理赔。在车险承保方面,我们持续优化线上承保渠道,丰富承保方式,确保官网、官微、App、微信小程序等,线上投保渠道畅通,使广大客户能够足不出户办保险,便捷性与安全性大大提升。我们加强车险续保提示,防止因疫情导致客户脱保,同时加大电子保单推广力度,减少送单接触,让客户更安心。在车险理赔方面,我们大

承保企业纾困解难,支持复工复产。我们对疫情防控有突出贡献的口罩、防护服、消毒液等生产防疫物资企业,给予安责险保费减免优惠;对部分健康险、责任险产品,主动扩展新型冠状病毒肺炎疾病责任,对出险客户开通理赔绿色通道快速理赔;针对小微企业客户投保的财产险、责任险等18个险种,免费延长1个月保险期间,为小微企业



缓解经营压力;为了满足企业复工复产需求,我们开发了“复工复产企业疫情防控综合保险”为投保企业快速恢复生产,解除后顾之忧。同时我们积极开发了“复工无忧”“复学无忧”等产品,为个人客户复工复产提供了保险保障。

四是履行国企担当,为战疫做好保障。我们严格落实省、市政府、河北银保监局工作要求,在疫情期间做好保险服务的同时,积极履行政治责任,与团省委共同推出“青年志愿者专项守护计划”,为抗疫青年志愿者提供20.2万元/人的新冠肺炎身故及其他意外保障。截至1月底,我们累计为全省81022名志愿者提供保障163.66亿元。公司党委向全省各级机构发出号召,支援抗疫一线,助力疫情防

控,截至目前,我们向石家庄、邢台、唐山、保定、廊坊等地捐赠了口罩、防护服、酒精等防疫物资。我们有近百名员工及家属成为抗疫志愿者,奋战抗疫一线,书写着中华抗疫故事。

《保险生活》:2020年9月19日0时起,我国全面实施车险综合改革,其主要目的是车险降价、增保、提质,中华财险如何应对,采取哪些举措,截至目前效果如何?

朱志成:车险综合改革是中国银保监会立足车险行业实情,深抓车险市场主要矛盾所进行的一项综合性、全方位改革。我们按照河北银保监局总体工作要求,以“保护消费者权益”为出发点,以“降价、增保、提质”为目标,积极推进车险



综合改革。首先按照行业统一部署,我们将交强险责任限额翻倍,将车损险施行“1+7”升级,全面提升保障范围。同时,我们按照总公司的统一部署,加大新能源车、机动车延长保修险示范条款、机动车里程保险等方面的产品创新力度。截至目前,我们的车险单均保费下降了,商用车投保率

提升了5.4%,商用车保额提升了36%,实实在在的做到了让利客户,更重要的是我们拓展和优化了商用车险服务,今年我们整合资源,推出了全新升级版的“好车险·中华行”品牌服务,不仅包含了“线上理赔”、一站修车无垫付、万元以下当日赔、人伤理赔法律协助等内容,更升级了非事故车辆道路救援、酒后代驾、协办车辆送检、车辆安全检测等增值服务内容。

《保险生活》:中华财险作为农险领域的排头企业,如何运用高科技手段,开展农险的投保理赔服务?

朱志成:中华财险以农业保险起家,在农业保险经营管理方面积累了丰富的经验,为了更好地服务国家乡村振兴战略,融入现代农业发展大局,中华财险总公司制定了数字农险建设规划,目的就是要运用现代科技手段,构建起符合政策要求,符合农业发展规律,符合农户服务需求的,现代农业保险发展机制。目前我们已经在河北的种植险及养殖险方面广泛运用了新技术。根据规划在2022年,中华数字农险新技术将在全国推广运用。

在种植险方面,主要以3S技术、“空天地”技术为核心,构建“按图作业”的种植险新场景。我们从种植险承保标的精准管理出发,针对大面积的连片地块,通过3S技术采集地块信息,形成承保作物地块图,利用遥感监测,开展承保作物识别、地块面积测算,与农户衔接后,对承保作物地块图核对校验,实现按图承保,确保承保数据真实性。在标的作物生长过

程中,我们可以利用3S技术,绘制作物生长监测图,实时监控标的作物生长情况,实时与农户进行沟通,加强标的作物的风险趋势管理。在发生重大灾害后,对重点地区绘制查勘定损图,依托产量评估模型、灾害损失模型,开展分级损失评估,结合承保作物地块图实现按图按户理赔。截至目前,我们的种植险新技术,已经覆盖小麦承保面积的76.1%,种植险发展新场景已经初步形成。

在养殖险方面,主要以溯源耳标技术、自助服务终端为依托,构建“精准作业”的养殖险新场景。依托“农险e键通”“养殖365”自助服务终端以及溯源耳标技术,实现精准承保理赔与自助服务全面应用,精准采集标的影像信息,标的影像做到定位、定时、定人,明确养殖位置、明确投保范围,从而确保养殖险基本承保数据真实准确。在App校验模块中,集成了溯源耳标信息识别、猪脸识别、体长快速测量、标的信息全量采集等一系列高新技术,加强承保标的养殖过程监控,有针对性化解标的不清、状况不明、损失难以定量等风险,提升风险管控质效。在出险时,通过自助化采集标的状态,对理赔标的与承保标的进行一致性校验,做到理赔依据真实充分,在通过“武安模式”无害化处理闭环管理环节后,进行养殖险赔款的闪赔闪付,实现食品安全、动物检疫、养殖险健康发展的有机融合。截至目前,我们的养殖险新技术,已经覆盖公司承保头数的83.9%,养殖险发展新场景已经初步形成。

cic 中华保险
CHINA INSURANCE
财产保险

好车险 中华行

保障升级 服务更优

全

保障更全面

交强险保障翻倍,价格更优惠;
车损险1+7免费升级,保障更全面;
电话4001999999、官网e.cic.cn投保更简单。

心

理赔更贴心

一键接入,“线上理赔”更便捷;
优质维修推荐,一站修车无垫付;
10000元以下车险案件,责任明确当日赔付更省心;
5000元以下人伤案件,协议理赔更安心;
“人伤绿色通道”紧急预付,法律协助更暖心;
异地出险,全国通赔赔付。

行

服务中华行

出单“一张安全行驶贴”、“一份服务指南”;
出险“一瓶慰问水”、“一张服务监督卡”;
安享全国范围50公里内非事故车辆道路救援
全国200余主城区30公里内酒后代驾;
协办车辆送检,车辆安全检测等约定服务;
详情请咨询当地营业厅或95585。



扫码进入“掌上中华行”
快速便捷使用多项服务



cic 中华联合财产保险股份有限公司
CHINA UNITED PROPERTY INSURANCE COMPANY LIMITED

全国24小时服务热线 95585 电销 4001999999 网销 e.cic.cn