

车险理赔进入“分钟时代”

自助查勘全面上线 有效化解“理赔难”

倒车在车库墙上碰了,行驶中不小心擦了路沿……遇到这种情况,你还在等理赔员来现场查勘吗?其实完全不用这样麻烦——车险报案后,不需要再眼巴巴地等待理赔员,只需用保险公司的手机APP或者微信号,自己拍视频、传照片给保险公司,最快十几分钟可得到车险理赔。

记者在采访中了解到,济南市场上越来越多的财险公司推出了车主自助查勘理赔服务。依托微信自助理赔、APP自助理赔和电话直赔等服务,人保财险、平安财险、太平洋财险、大地保险、永安保险等险企在抢占市场先机的同时,也让车主享受到了更加快捷便利的服务。

微信、APP、电话 自助理赔渠道多样化

车险理赔一直是消费者购买车险时关注的焦点,如何提升理赔质量成为保险公司关注的重点。近年来,随着移动互联网技术的发展,微信自助理赔、APP自助理赔和电话直赔等服务纷纷上线,从几天到几个小时,再到几分钟,车险理赔开始进入“分钟时代”。

“以前发生车辆事故,车主先报案,保险公司人员现场查勘、定损、送修理厂维修,客户提交理赔资料,最后等待保险公司赔款。现在通过自助理赔,车主只需对事故现场进行拍照和图片上传,就可迅速完成定损,并迅速撤离事故现场,省去了现场等待查勘的不便。最快十几分钟就能收到赔付款。”人保财险济

南市分公司理赔中心相关负责人赵勇告诉记者。

据了解,目前财险公司的自助理赔服务,主要通过保险公司的手机APP、官方微信公众号以及理赔电话三个渠道来实现。赵勇告诉记者,人保财险在2014年4月份就推出了微信自助理赔服务,投保人只要关注山东人保财险官方微信,即可通过该系统实现小额简易案件的快速理赔。推出两年来,人保财险官方微信自助理赔服务已经和“快处快赔”一起,成为了济南人保小额简易案件的重要理赔通道。

永安保险、大地保险等公司同样依托官方微信公众号提供自助理赔服务。永安保险更是推出了“人伤小额快速处理服务”,1000元以上的人伤事件,车主可以通过永安保险的微信号实现自助理赔,免去了很多车主的烦恼。

而平安财险则在今年1月份将旗下的官方微信自助理赔和好车主APP整合起来,推出了口袋理赔业务。投保人关注平安产险官方微信或者下载好车主APP,注册并绑定信息后,如果遇到单方事故本车受损并且可以正常行驶的情况,都可以实现在线报案、自助勘查,在线定损等流程,几分钟时间就能完成理赔,可谓轻松便捷。

如果是双方事故怎么办?据平安财险山东分公司车意理赔部相关负责人李德民介绍,平安财险的自助理赔服务还通过电话直赔,“电话直赔在口袋理赔项目的基础上,增加了部分双车事故的理赔,车主只要拨打

95111电话,客服会判断是否属于电话直赔。如果属于电话直赔的范围,会引导车主现场拍照并通过短信链接上传照片,继而完成后续定损理赔等事宜。如果不属于电话直赔的范围,客服也会将案件转到线下理赔部门处理。”

省时、省心、省力 车主尽享快捷便利

多家保险公司自助理赔服务的推出,让越来越多的客户感受到了理赔的快捷和贴心。对此,王先生深有感触。上周二,王先生驾驶爱车不慎撞到路边石墩,造成车体右前侧刮蹭。王先生赶紧向其投保的保险公司报案理赔,心想这一天的时间可全搭进去了。没曾想,投保时听从保险公司业务员建议下载的车险APP,轻松帮他解决了问题。

通过保险公司的手机车险APP自助报案后,在理赔人员的指引下,王先生按要求给爱车受损部位拍了照片,并通过APP将车损照片和证件照片上传。保险公司当即进行快速定损核算,王先生很快收到了赔款短信的通知。“从报案到收到赔款,全程仅仅用了12分钟!理赔款到账快不说,不用等人来查勘,也不用东奔西跑去定损,在容易堵车的济南这可是省了大工夫了!这自助理赔,真是颠覆了以前的理赔模式。”王先生激动地告诉记者。

记者体验了多家保险公司的自助理赔服务后发现,若发生

简单的车险事故,不管是通过哪种渠道,车主都可以轻松自助报案,与在线客服进行沟通,然后按提示拍摄照片上传,并上传证件照片就可完成自助查勘理赔。车主不仅可以在线查询赔案的进度,还可以提供银行账户信息收取赔款,以及根据地图选择就近的修理厂进行维修。这种自助理赔服务,免除现场等待与报交警处理,可谓省时省心省力,大幅简化了车主的理赔流程。

“利用永安保险官方微信号,从在线投保、支付保费,收到电子保单,到出险后的自助查勘理赔。整个过程,车主都不需要和保险公司工作人员碰面,甚至连电话都不需要打。”永安保险山东分公司济南理赔中心相关负责人田文君表示。

报案、咨询、增值

自助不仅局限于理赔

快速理赔带给车主便利的同时,也因为减少了理赔环节,从而大大降低了保险公司的理赔成本,提升了其竞争力。业内人士分析,随着金融保险业的迅猛发展,各家保险公司的竞争已由单纯的价格战步入到服务战。如何从众多同质化的服务中脱颖而出?客户“抱怨”最多的理赔环节,恰恰就成了很多保险公司选择的突破口。

“通过自助理赔服务让客户体验到了便利,这会促进公司产品品牌的提升,也增加了客户粘性。我认为,随着科技的继续发展和广大车主对移动互联平台的认可度继续提高,线上理赔将

成为车险理赔的主流。”平安财险山东分公司车意理赔部相关负责人李德民告诉记者。

事实上,借助保险公司的自助理赔渠道,车主不仅仅能够享受到小额简易案件的快捷理赔服务,即便是车损较重的情况也可以通过这个渠道在线报案并进行咨询,保险公司的在线客服会根据车损情况帮车主推荐合适的理赔方式。在突发灾害天气时车辆出险太多报案电话占线时,在线报案也是一个不错的选择。

此外,不少财险公司还通过官方微信或者APP等推出了更多便利服务,围绕车险着力打造起车生活服务。像人保财险济南分公司的官方微信号,就能提供预约审车、违章查询、洗车网点查询等增值服务。其正在着力打造的爱车保APP,更是能够提供指定维修点自费修车优惠等服务,能够避免商业车险费改后多次理赔会大幅提高保费的问题。

平安财险山东分公司则利用积分宝APP打造起车主生态圈,不但有违章查询、预约年审等服务,更推出积分制度,通过积分可以兑换车辆保养等服务。此外,APP中的互动模块,有客服“平安小妹”与车主在线交流,为客户提供帮助。

(财金记者 王小平 通讯员 苏丹)



光大银行第一家海外分行——首尔分行正式开业

2016年4月20日,中国光大银行首尔分行举行开业揭牌仪式,标志着光大银行第一家海外分行正式开门营业。光大集团董事长唐双宁先生、中国驻韩国大使邱国洪先生、韩国金融监督院院长陈雄燮先生出席了首尔分行开业仪式并致辞,同时出席的还有韩国中央银行副总裁张炳和先生以及其他金融界代表。

中国光大银行是上海证券交易所及香港联合交易所上市公司,在英国《银行家》杂志2015年世界1000家大银行

中排名第57位,截至2015年末资产总规模超3.1万亿人民币。2015年初,光大银行制订了海外业务发展策略,首尔分行是战略实施的第一步。2015年6月中国银监会批复同意设立光大银行首尔分行,同年12月获得韩国金融委员会正式审批通过。首尔分行是光大银行在海外设立的第一家分行,同时也是我国“一带一路”战略实施后中国银监会批准设立的第一家海外机构。

中国光大银行首尔分行表示,诚挚期待与中韩两国企业

的合作。首尔分行将依托于总行的庞大客户群以及光大集团的金融牌照优势,利用中韩自贸区FTA签署并生效的有利时机,重点开展本外币存贷款业务、贸易融资以及国际结算、外汇资金、债券投资以及跨境人民币等业务,立足于中韩两国市场,为中韩两国客户提供特色化、差异化、多元化的金融服务,进一步推动中韩两国经贸往来与经济繁荣。



信用卡新规明年起实施 八大变化和你息息相关

日前,中国人民银行发布《关于信用卡业务有关事项的通知》(以下简称《通知》),对信用卡利率标准、免息还款期和最低还款额、预借现金业务等作出了新的规定。新规自2017年1月1日起实施。

变化1:透支利息最高每日万分之五,可打七折。新规实施以后,大家办信用卡可以挑挑拣拣,选择透支利率相对较低的了。**变化2:**滞纳金改叫“违约金”,还多少可有商量。在《通知》中,央行规定,对于持卡人违约逾期未还款的行为,发卡机构应与持卡人通过协议约定是否收取违约金,以及相关收取方式

和标准。**变化3:**ATM每日取现额度增至一万元。预借现金分为三类:提取、转账和充值。这项限制的取消将更加方便持卡人向信用卡“借钱”。**变化4:**信用卡可充值支付宝微信,利息按取现算。不过,笔者也了解到,即便可以用信用卡为微信、支付宝等第三方支付账户充值,银行的利息还是存在的。**变化5:**信用卡被盗刷,要予以合理补偿。**变化6:**发卡机构不能再收取超限费。不过,新规实施后,这部分费用将取消。《通知》表示,目前发卡机构已能够通过技术手段实现对超过授信额度交易的自动控制,且通过

对超限部分透支收取利息也能达到覆盖成本和风险的目的,因此决定禁止发卡银行向持卡人收取超限费。**变化7:**费用一次性收,不得利滚利。值得注意的是,《通知》还规定,发卡机构对向持卡人收取的违约金和年费、取现手续费、货币兑换费等服务费用不得计收利息。**变化8:**银行自行决定免息期和最低还款。根据《银行卡业务管理办法》规定,目前信用卡免息还款期最长为60天、最低还款额不得低于当月透支余额的10%。而明年开始,上述两项标准将由发卡银行自行决定。

(新快)

对阵支付宝和微信支付 招行一网通支付接入“滴滴”打车

继网点司机招募和发行联名卡后,招商银行和滴滴出行合作又有了新进展。近日,名为“一网通”的招商银行全新支付方式被发现已在滴滴出行APP悄然上线。

今年1月27日,滴滴出行与招商银行共同召开战略合作新闻发布会,宣布将在资本、绑卡支付、金融、服务和市场营销等方面展开深入合作。可见支付环节也是招行与滴滴合作的一项重要内容,但相关细节此前双方并未公布。

有客户发现,在使用滴滴出行APP的出租车服务后,支付车费时收银台上出现了一种标注为“一网通银行卡支付”的新支付方式选项,客户首次选择该方式支付车费时,系统会提示输入用于付款的银行卡卡号以及对应的验证信息,客户通过验证后即可注册成为招商银行“一网通”用户并绑定付款卡片,客户凭借注册过程中设置的“一网通”支付密码,最终完成车费付款。客户下一次支付车费时,只需输入一网通支付密码即可完成付款,整个开通、支付的流程,体验与支付宝及微信所提供的支付功能十分相似。

根据滴滴页面显示,“一网通”支付已可绑定十余家银行的借记卡用于支付,且支持的银行数量仍在不断增加中。同时,客户还可选择开通免密支付功能,在滴滴出行APP当日累计支付金额500元

以内无需输入密码,以享受更为便捷的支付体验。

笔者就上述内容向招商银行总行相关业务负责人求证,该负责人表示,“一网通”支付是基于招行“一网通”开放用户体系的全新支付产品,2015年底已在“招商银行”、“掌上生活”两款APP内部支付场景投入使用。该产品不仅面向招行客户,他行客户也可以快速注册成为“一网通”用户并绑定他行银行卡,除满足支付用途外,还可享受招行提供的各项优惠礼遇及客户服务,待遇丝毫不亚于招行卡用户。在产品功能方面,“一网通”支付充分借鉴了互联网支付平台在流程设计、客户体验方面的先进经验,结合银行所擅长的风控安全、客户服务体系,力争打造安全性、便利性兼具的开放式互联网支付产品。

据该负责人透露,“一网通”支付功能已在滴滴出行APP出租车业务投入试运行,首批开放部分客户进行体验,近期即将向所有客户开放。这是“一网通”支付产品首次应用于招行自有APP以外的合作方场景,后续该支付功能除逐步覆盖滴滴出行所有业务线之外,也将拓展至更多合作伙伴的支付场景,客户在滴滴或其他渠道注册成为“一网通”用户后,即可在招行所有“一网通”合作商户进行支付。