“@保险,一切更简单”系列报道

“快速便捷人性化”成济南保险业理赔标签

6月14日章丘市区出现罕见的冰雹天气，不少停放在露天的汽车被鸡蛋大的冰雹砸成了“麻子脸”。车主们叫苦不堪，保险公司也纷纷启动紧急预案，给爱车受损的车主们尽快送上保险理赔款。

数据显示，太平洋财险济南中心支公司从14日下午到17日17时，共接到章丘雹灾受损车辆报案230余多起。为了尽快将理赔款送到车主们的手里，该公司应急小组简化理赔手续，快速结案，截至17日17时，230余台受损车辆已结案180台，结案率达到了78.25%。未定损(已联系)29件，转大案科处理7件，核损中(可结案)14件。“我们免除了车主们需要提供的气象证明，公司应急小组当时是加班加点的审核材料,所以,才在极端天气下,保证并且进一步提升了理赔时效。”该公司理赔部副经理告诉记者。

众所周知,理赔一直是最能体现服务水平的环节之一,济南市各家保险公司也在理赔服务中往往你追我赶,打造越来越快、越来越便捷、越来越人性化的服务。济南市保险协会相关负责人告诉记者:“简单、便捷、快速越来越多的成为各家保险理赔的标签,‘理赔手续繁琐’、‘理赔时间长’，这样的评价将成为历史”。

财险新手段——自助理赔+移动查勘

今年，市民王女士刚买了一辆家用轿车，上班途中发生了追尾，报案后，为了让王女士准时上班，在王女士赞成的情况下，太平洋财险济南中心支公司工作人员电话指导王女士进行了自助查勘，全程耗时十几分钟，理赔款当天就打到了王女士的账户上。“真的没想到这么方便”王女士由衷地感叹。

太平洋财险介绍称:“我们公司推出了太平洋产险山东分公司公众微信号和太保APP，客户通过微信号和APP可以享受自助报案、自助查勘、自助查询、在线客服等各项便捷服务。”

除了自助理赔外,车险公司也在不断改进查勘和支付技术,据了解,现在济南90%以上的保险公司已经实现了移动查勘和支付。这种新型的查勘方式使原来通过传统查勘理赔方式需要2至3天才能完成的理赔程序提升到半小时之内完成。

市民刘先生倒车时不小心撞到了路边的一棵树，导致后保险杠损坏，刘先生拨打了华海保险客户服务电话报案。报案结束后，查勘员仅用了17分钟就到达刘先生身边，并完成了查勘和现场拍照收集资料等工作，再用2分钟在系统内完成车辆定损，并提交后台审核。从报案起不到30分钟刘先生的银行账户就收到了理赔款通知短信。

据华海财险济南中心支公司工作人员介绍，该公司目前投入使用的移动查勘设备，能让车险案件从报案到赔款支付最快在30分钟之内完成。就新技术与原来传统技术的对比，该公司客服部相关人员介绍，原来传统的保险理赔流程是查勘员白天忙碌于各事故现场，晚上再回到保险公司进行系统录入。现在随着移动互联网技术的广泛应用，借助移动查勘设备，保险公司查勘员可以在事故现场将现场操作与系统录入一次性完成。

这样的移动理赔方式在行业内并非个例，记者从太平洋财险了解到，目前，太平洋财险率先开发使用的3G移动视频查勘系统已经升级至第三代，客户只需在现场提供账户即可实现即时结案划款。为了进一步提高时效性,太平洋财险山东分公司还提出了理赔“524”的高标准,即5000元以下非人伤的案子需在24小时内结案，该标准的提出，对激励保险业进一步提高理赔时效具有十分积极的作用。

寿险快体验——从受理到结案3分钟

近日,记者获悉,针对客户“理赔不知道准备哪些材料”、“材料不齐来回奔波”、“理赔手续繁琐”、“理赔时间长”等诸多痛点，平安人寿宣布推出了“安e赔”服务。相关负责人介绍，客户及代理人只要通过手机中的“平安金管家”APP或“口袋E行销”进行在线理赔申请,并利用拍照上传资料、电子签名等功能,就可以体验到“足不出户,掌上闪付”的极速理赔服务。

市民李先生是第一批借助“安e赔”享受到自助理赔便利的客户。他因肺部疾病住院来到平安人寿客服柜面办理理赔，当了解到“平安金管家”APP 新上线“安e赔”功能后，当即在柜面人员的指引下用手机进行自助报案、信息填写、电子签名以及资料拍照上传等流程，并在半小时内收到了赔付结论的短信通知。李先生表示，“安e赔”自助理赔非常便捷、速度很快。

此外，也有公司为方便客户，推出了预付款即时到账服务，3000元以下理赔款即时到账等人性化服务等。生命人寿济南营业部运营部王帅告诉记者，为方便客户，理赔款在3000元以下无需调查的简易案件,在材料齐全的情况下,通过移动平板处理,理赔款会即时支付给客户,免除了客户的来回奔波,帮助客户节约了时间、精力、经济成本。此外,该公司还推出了预付款即时到账服务。“举例来说,如有客户突发疾病住院,一旦报案并提供账户,我们可以根据具体情况,将一定金额的预付款即时打到客户账户上,帮助客户解决燃眉之急。”王帅表示。

(财金记者 季静静 通讯员 苏丹)

济南保险业服务民生系列报道
服务热线：0531-85196318 85196145 邮箱：abab669@sina.com

光大云缴费三大重磅升级

近日,中国光大银行在京举办了主题为“共享云的世界”2016年中国便民缴费白皮书暨云缴费战略产品升级发布会。白皮书通过深研缴费产业,进一步展现了社会城市发展的最新面貌和开放普惠金融的推进情况。同时,光大银行平台、产品、合作三大板块重磅升级,也使“云缴费”持续引领开放式缴费产业的发展,成为助力普惠金融的典范。

一是平台升级。通过提升通用缴费平台,使其通用性更强、适用性更广、操作更便利,助力小微缴费和公共缴费单位线上化、网络化。通过将核心业务、稀缺业务、增值业务接入云缴费平台,再连接到众多合作机构,如金融同业、支付公司、电商平台等输出,惠及万千民众生活的方方面面。

二是合作升级。作为中国最大的开放式网络缴费平台,“云缴费”积极联手全国最大电力企业和燃气企业,将全国电费、燃气费实现多方平台接入。一方面,扩大服务覆盖范围,降低渠道接入成本;另一方面,提升客户体验,获得便捷的缴费方式。

三是产品升级。“云缴费”写卡专用设备——“闪电充”的问世,解决了智能IC卡类充值,如智能电卡、ETC卡线上收费及时到账,随时随地进行安全认证,更便捷地完成线上的支付。

光大银行相关人士表示,未来中国光大银行将持续完善“云缴费”功能与服务,以合作共赢的态度,广纳各类合作伙伴,从而形成范围更广、层级更深的服务网络,让更多普通民众都由此受益,真正实现惠及大众的金融服务革新。

Bank 中国光大银行
共享阳光 · 创新生活

5月底公募基金总规模重回8万亿

股市行情还在持续震荡，公募基金规模已经有所回暖。数据显示,截至5月底,我国公募基金资产规模重回“8万亿”时代,而公募基金产品数量也首次突破3000只大关。

根据基金业协会官方微信发布的5月份公募基金规模数据，截至5月底，我国公募基金资产规模较4月底增长3586.35亿元，达到8.09万亿元，虽然重回“8万亿”时代。不过相比2015年12月底的8.4万亿元的历史高点仍有一些差距。

从各类型基金规模变化看，在行情没有明显起色的背景下，货币市场基金成为托举5月份公募基金规模增长的主力。 (方丽)

受累股市 汇丰银行20余款理财报亏

伴随着股市收益滑坡，今年前5个月，汇丰银行旗下两个系列的理财产品出现大幅亏损。银率网公布的数据显示，今年前5个月，汇丰银行有多达18款理财产品出现本金亏损10%，加上本金亏损5%的理财产品，汇丰银行今年以来到期理财产品亏损的数量超过20款。这些理财产品主要集中在汇聚中华和汇享天下两个系列。汇丰方面表示，到期发生亏损的主要原因是今年1月份大中华区股票市场的动荡触发了产品安全垫。

亏损理财多挂钩基金股票

银率网数据显示，5月份共有7款理财产品出现本金亏损10%，汇丰银行成为重灾区。包括汇聚中华9个月人民币结构性投资产品、汇享天下6个月人民币结构性投资产品等5款亏损的理财产品均出自汇丰银行，另外2款则出自恒生银行。

这一现象在今年春节之后也有出现。据报道，今年2月份到期的多款理财产品中，汇丰银行有5款实际收益率为-10%的预期最低年化收益率。

笔者统计银率网今年以来的报告发现,今年前5个月,汇丰银行多达18款到期理财产品出现本金亏损10%,加上本金亏损5%的理财产品,汇丰银行今年以来到期理财产品亏损的数量超过20款。并且主要集中在汇聚中华和汇享天下两个系列。

“汇丰银行这两个系列的产品主要挂钩基金或股票，产品设计都是看涨型，去年下半年以来股市调整，产品设计和市场走势相背离，是这些理财产品亏损的原因。”银率金融研究中心分析师闫自杰称。

闫自杰称，挂钩股票、股票指数和基金类的产品，其投资风险主要取决于投资期内相应标的的涨跌情况,可预期性较差,尤其是部分中长期的产品,面临的系统性风险和非系统性风险都较高,且流动性很差。适合这类产品的投资者应是熟悉股票市场的成熟投资者,但综合考虑投资风险、收益和流动性之后,这类产品对目标投资者来说显得比较“鸡肋”。

汇丰方面昨日表示，上述产品本身为90%保本产品，产品潜在回报与其挂钩标的的同期市场表现相关，到期发生亏损的主要原因是今年1月份大中华区股票市场的动荡触发了产品安全垫。

汇丰成结构性理财“重灾区”

银率网最新数据显示，5月份有121款产品未达到预期最高收益率，其中112款为结构性理财产品，占到期结构性产品总数的33.63%，超过三成。其中包括汇丰在内的三家银行成为重灾区。

从到期实际收益率看，112款结构性理财产品中,到期实际收益率低于1%的30款产品被汇丰银行、恒生银行等三家银行包揽。从挂钩标的看,挂钩股票指数和黄金的产品最多,分别有35款、41款。

对此汇丰方面称，汇丰银行有详尽、审慎、严格的产品设计及挑选流程，选择结构性投资产品挂钩标的有一系列筛选标准。我们对所有结构性投资产品按照法规要求进行完整的风险提示和信息披露。

结构性理财产品是将固定收益资产和金融衍生工具结合在一起的理财产品，所挂钩的资产包括外汇、基金、股票等。在设计上，结构性理财产品的回报率通常取决于挂钩资产的表现。

公开信息显示，在前5月报亏的汇丰银行理财产品中，其发行时的预期最高收益率均在10%或以上。

“虽然结构性理财产品的预期最高收益率十分吸引人，但其投资风险较大，到期难以达到预期最高收益率的概率很高，是预期最高收益率和不达标率双高，并不适合大部分稳健型投资者。”闫自杰说。

闫自杰表示，2016年以来结构性理财产品的投资风险逐渐暴露，到期不达标产品的数量不断增多，尤其是挂钩股票指数和黄金的产品。主要是因为产品结构中设计的多空方向与市场实际走势相背离，投资者要想在这类产品上获得较高的收益回报，需要对挂钩标的走势有较准确的判断，并做对方向。 (李蕾)