



接收报案超万宗,赔付进度97%

5.22特大暴雨 东莞人保已赔付超2亿元

□文、图 信息时报记者 陈武东
通讯员 王鹏凯

6月22日,人保财险东莞市分公司(以下简称“东莞人保”)举行5.22特大暴雨理赔行动暨车险管家“10+6”服务再升级新闻通报会,向社会通报5.22特大暴雨东莞人保的理赔行动,并发布16项贴心人保服务。信息时报记者现场获悉,截至6月22日,5.22特大暴雨东莞人保接收报案超万宗,赔付进度97%,已赔付金额超2亿元。

理赔:人保力量 央企担当

5月22日东莞超强降雨以来,东莞人保第一时间调动人保全市系统力量,分70个工作小组,出动163台查勘车和188台救援车,设14个重灾服务点和4个重损保全停车场,举全公司之力高效应对、处理暴雨案件。

灾后三天为黄金救援时间,人保集中攻破13个水浸地下停车库,成功施救1971台车。通过启动“拇指理赔”等自助报案系统、上线“理赔夜市”服务、投入科技理赔工具、开通“绿色通道”等应对特大暴雨理赔系列动作,便捷受灾客户报案,延长客户服务时间,简化客户理赔流程,为客户提供彰显人保速度、人保力度、人保温度等全方位的人保理赔服务。

灾后赔偿,人保坚持“不惜赔、快速赔、追着赔”三大原则,用行动践行了“人民保险,服务人民”的使命,优质、高效、贴心的理赔服务获广大客户的好评,先后获赠“抗灾抢险,八方施救”“服务热情专业,理赔快捷高效”等14面锦旗,并在人保营业厅、客户理赔微信工作群、朋友圈等场景获客户点赞。

据介绍,为提高政府和市民大灾应对意识和技能,人保建议由政府牵头,行业协同,通过四大举措保障大灾期间市民生命健康安全,减少损失。首先,绘制全市低洼风险地图。对常见水浸黑点,设置风险提示牌,上线导航地图提示驾驶员绕道行驶,并提前安排道路清障、疏通排水。并通过物业落实停车场主动防御措施。



东莞人保向社会通报5.22特大暴雨的理赔行动,并发布16项贴心人保服务。

其次,优化灾害预警内容。加强政企协作,通过短信、微信公众号等渠道发布灾害预警信息,进一步明确对应风险等级的预防行为,并加大对东莞灾害课题的研究与攻坚力度。此外,发挥保险保障功能。为使市民得到充分保障,风险得到转移,人保建议由政府部门呼吁广大企业单位、市民提高保险意识,按需投保公共责任险、企财险、家财险等险种,提高自身风险保障能力。同时,通过行业协同抗灾。对于特大灾害,保险行业创新协同模式,在统一赔付标准的前提下相互授权,互认定损结论,快速处置,进一步减少损失,提升保险行业整体服务水平。

服务:以客户为中心,坚持服务产品化

新闻通报会现场,东莞人保通过一段动画视频,可视化展现了以“广东人保财险”微信公众号为载体的“极速报案、云端理赔、便捷查询、一键救援、自助修改、车牌批改、电子单证、年审代办、违章查询、保险管家”等十项线上服务。

紧接着东莞人保服务发言人在十项线上服务基础上发布东莞人保升级后的六大服务,并结合场景阐述服务内容和路径。一是管家打理服务。东莞人保为家庭自用车险客户提供“全程托付”服务,覆盖理赔全方位和全流程,实现管家式的零烦恼包办。

二是现场闪赔服务。当客户发生责任明确的2000元以下的车损、4000元以下的人伤小额事故,理赔人员现场一站式完成理赔。三是用“芯”理赔服务,为客户车辆的动力、制动、转向、安全等关键系统提供免费、极速、精准的“体检”,实现发动机免拆检定赔。

四是免费代步服务。客户报案后一键下单,东莞市内上门取送车,根据经济型、舒适型车型提供同档、72小时免费的代步车。

五是优惠代驾服务。客户24小时一键下单代驾,享广东省内首单15公里内免费服务。

六是“惠”员洗车服务。全市320个洗车服务网点,享受人保会员价等。

据介绍,东莞人保“10+6”服务再升级是高质量发展转型,以客户为中心推动的需要。主要立足四个基本点:服务工作向价值创造转型,以客户分类为基础,坚持服务的产品化,让客户有真真切切的获得感;转化用户思维,以线上化运营为契机,实现公司与客户高频互动;以打造优质服务品牌作为追求,争做服务的标兵、专业的标兵;实现客户服务全生命周期的闭环管理。为获得客观服务体验反馈,实现服务闭环管理,东莞人保特邀媒体为人保服务的监督员,放心体验人保服务,诚心监督人保行为,真心提出意见和建议,形成客户服务管理的闭环,有效提升客户服务体验。

东莞新华开展宣传活动 防范“代理退保”风险

6月份,由东莞市保险行业协会牵头在全行业开展“打击非法代理退保专项行动”。新华保险东莞中心支公司(以下简称“东莞新华”)采取线上、线下相结合的方式,积极开展防范“代理退保”风险宣传活动。

活动中,东莞新华通过客服热线现场开设咨询台、电子屏滚动播放标语、发放相关宣传材料等方式,增强宣传氛围。在中支内外勤会议上进行“代理退保”风险教育培训,增强内勤员工和销售队伍风险意识及销售规范。另外,该公司微信公众号每周推送三篇防范“代理退保”风险专题文章,中支内外勤员工积极转发,同时在公众号菜单栏设立“代理退保风险专题”子菜单,在该菜单中建立文章链接,便于读者随时点阅。

信息时报记者 陈武东 通讯员 王宽

东莞建行推出 线上打印流水便民服务

面对各种打印账户明细的要求,你是否正愁着该抽哪个空闲的时间,找哪个就近网点,带上账户和证件排队申请打印呢?昨日,记者从建行东莞市分行获悉,建行推出线上活期账户明细申请功能,足不出户,即可轻松解决你的烦恼。

据介绍,“活期账户明细申请功能”是中国建设银行新推出的电子化交付新模式,客户可以在个人手机银行渠道以及个人网上银行渠道,申请5年时间内的活期账户交易明细,通过“客户线上申请-电子版加盖电子印章-发送客户本人指定电子邮箱”方式,满足广大客户“无接触、线上化”申请活期账户明细的需求。以手机银行为例,客户打开建行手机银行APP,在账户-其他账户服务-活期账户交易明细申请,填写相关信息成功受理后,建行便会将加密后的PDF文件发送至客户填写的电子邮箱,申请成功后一般24小时内发送。客户可凭解压密码打开附件,而解压密码可在申请成功页及申请记录查询里查看。

东莞建行方面表示,该功能支持客户名下借记卡(龙卡通、理财卡)、准贷记卡和活期存折的电子账单。针对部分客户关于如何证明这份流水是否有效的疑问,东莞建行工作人员表示,为便于客户或者第三方查验交易的真伪,该行在微信渠道、个人手机银行渠道、个人网上银行渠道实现活期账户交易明细电子印章查验功能,让客户节省在营业厅叫号排队的时间。

信息时报记者 陈武东
通讯员 李建

金融防骗我有“招”

招行东莞分行举行大学生防范金融风险线上知识讲座

昨日,在中国人民银行东莞中心支行、东莞市金融消费者权益保护协会、东莞市反诈中心的指导下,招商银行东莞分行联合东莞理工学院举行了一场大学生防范金融风险线上知识讲座,讲述在校大学生应该如何防范金融诈骗风险。

本次直播活动采取线上直播形式,通过“以案说险”、“动画讲解”、“视频说唱”等喜闻乐见的形式,让学生了解金融诈骗知识。本次线上课堂由招商银行东莞分行金融知识宣讲师张文艳担任主持,特别邀请了东莞市反诈中心民警黄耿作为嘉宾主持,黄警官分享了近年来针对大学生的电信诈骗、校园借贷等骗局,凸显了金融知识进高校的重要性。

本次线上讲座给在校大学生总结了几点防范方法:坚持“三不一要”——不轻信:不要轻易相信来历不明的电话和手机短信,不给不法分子进一步布设圈套的机会;不透露:不向不法分子透露自己及家人的身份信息、存款、银行卡等情况;不转账:绝不向陌生人汇款、转账,保证自己银行卡内资金安全;要及时报案:一旦上当受骗或听到亲戚朋友被骗,请立即向公安机关110报案。

总而言之,无论骗术千变万化,坚信“天上不会掉馅饼”,常备防范心。据介绍,培养良好的金融素养,有助于消费者提高金融市场参与度并做出正确的金融决策,减少行为偏差、降低金融风险。为增强讲座的趣味性,招商银行

东莞分行特别设计了线上《金融防骗我有“招”金融知识有奖竞答》环节,大学生们在线抢答问题,回答正确的还获得礼品,互动环节得到了大学生们的踊跃参与。

招商银行东莞分行相关工作人员告诉记者,这是招行今年以来开展的第二场线上直播活动,往后也将继续创新宣教形式,为广大客户和市民传播金融知识。目前的金融诈骗手段虽然高明,但只要保持冷静的头脑,都可以进行防范。如果想了解更多防诈骗金融知识,也可以关注“招小宝”“东莞市金融消费者权益保护协会”“东莞市反诈中心”等微信公众号。

信息时报记者 陈武东 通讯员 杨明钰