焦作日报
焦作日报社 焦作市保险行业协会 联办
2017年11月3日 星期五
第5期

保險起航 月刊

刊头书法：田立杰
特别策划：邓秋红
特别统筹：张新伟
统　　筹：许伟涛
编　　辑：拜利萍　顾培利
校　　对：张雪晖
组　　版：华保红
专刊热线：2612376　8797319

快速 简便 暖心

——人保财险焦作市分公司理赔服务面面观

本报记者　褚玉鹏

近日，车主聂先生将一面印着“理赔服务暖人心，人民保险为人民”的锦旗和一封表扬信送到了人保财险焦作市分公司理赔中心。

今年5月，聂先生驾驶车牌号为豫HH8360的货车在山西长治与一辆摩托车相撞。事故造成摩托车驾驶员死亡，两车不同程度受损。该货车为人保财险焦作市分公司承保车辆。事故发生后，公司理赔人员席舒舒、刘勇强迅速赶往事发地处理该案。在理赔人员的据理力争下，案件原定的由聂先生负全部责任改划为两车同等责任。随后，席舒舒和刘勇强又与死者家属协商赔偿事宜。经过两位工作人员多次沟通，死者家属终于表示谅解，并同意交警部门放行聂先生的被扣车辆。

此次理赔案件中，席舒舒和刘勇强为聂先生挽回了不少停运损失。他们细致耐心的工作态度更是打动了客户。为此，聂先生特意送来锦旗和表扬信。其实，类似的事情在人保财险焦作市分公司还发生过很多次。快速、简便、暖心成为客户对人保财险焦作市分公司理赔服务的深刻印象。那么，该公司的理赔服务有哪些过人之处？公司采取了哪些方法攻克理赔难题？记者走进人保财险焦作市分公司为您一探究竟。

先赔付后修车 快速理赔获称赞

“人保理赔就是快，我第一次享受到了先赔付后修车的服务。”10月12日，前来人保财险焦作市分公司续保的市民张先生说。

据张先生介绍，今年7月7日，他开车在拐弯时不小心发生剐蹭，后车门和后保险杠不同程度受损。张先生报案后，人保财险的查勘人员10分钟内便赶到现场。得知张先生这次事故损失不超过5000元，查勘人员现场核对身份信息，并确定损失金额。第二天，4000多元的理赔金便打到了张先生的账户上。

“车还在修理中，钱就到了账户，我也不需要垫付了。投保人保车险真的值。”张先生说。张先生的经历是人保财险快速理赔的一个缩影。据悉，为提高理赔速度，提升用户体验，人保财险焦作市分公司推出了极速理赔、限时理赔等一系列措施。

“凡在我公司投保的家庭自用汽车客户，发生不涉及人伤、物损且车辆损失在5000元（含）以下、责任明确的单方事故时，经客户同意，并现场提供驾驶证、行驶证、被保险人身份证原件以及与被保险人名称一致的银行账户等完整信息的，我公司将现场完成查勘、定损、赔款计算等工作，同时通知财务部门向被保险人账户支付赔款。”该公司理赔中心工作人员说。

不仅如此，人保财险还有限时理赔承诺：不涉及人伤、物损且车辆损失1万元（含）以下的车险赔案，材料齐全，1小时通知赔付。

随时随地办理 便捷流程提效率

理赔速度得以提升，离不开渠道的多样化和理赔流程的极简处理。在人保财险焦作市分公司，通过微信公众号、电话、手机APP，即可快速报案，开启理赔程序。与此同时，理赔需要提供的材料越来越少，需要跑的路越来越短。

“现在，客户通过自己的智能手机，就可以使用我公司的‘电子查勘员’服务，自助完成查勘过程。如果您是VIP客户，还可以享受从出险报案到获知保险赔款全流程服务。”人保财险理赔中心工作人员说。

据了解，经该公司理赔人员现场查勘，并确认“不涉及人伤、物损且责任明确的单方或双方事故”的案件，不再要求提供事故证明。在该公司投保的家庭自用和非营业用汽车客户，发生不涉及人伤、物损且车辆损失在1万元（含）以下的案件，工作人员可免费上门收取单证。

人保财险的理赔服务之所以独具优势，其中一项“秘密武器”就是遍布全国的维修点。“全国各地均有人保服务网点，覆盖面可达村落。”人保财险焦作市分公司办公室主任霍孟伟说，通过覆盖全国的服务网络，客户无论在何处出险，都能享受到从报案到领取赔款，全流程便捷、高效、统一的理赔服务。

“优化理赔流程、简化理赔手续、提供特色服务是险企在深化商业车险条款费率管理制度改革试点后，提高理赔服务的必然手段。其中针对损失小、风险小的保险事故建立快速理赔通道，必将使客户对车险理赔产生全新的认识。”霍孟伟说。

有温度无距离 暖心理赔树形象

“您好！我是人保财险公司查勘员。请您不要着急，我会全力协助您处理好这次赔案的。”在查勘现场，人保财险焦作市分公司查勘人员首先会说这样一句话。意外事故无情，人保财险有爱。人保财险诸多暖心理赔措施，让客户心里有底，让理赔更安心。

说一句温馨话语、赠一瓶矿泉水、发一份《车险理赔指南》、作一次理赔服务满意度回访，人保财险在车险查勘环节推出“四个一”服务承诺。遇到人伤案件，该公司还支持专员现场调解，当场通知赔付，并全程跟进。

“发生事故后，车主心中一定烦躁。如有人受伤，有的车主更是六神无主。这时候就需要我们的查勘人员、理赔人员从人性化的角度为客户处理问题。安抚车主情绪、给出专业建议、解答疑问困惑，这是我们专业服务的体现，更是客户买保险的初衷。”霍孟伟说。

除了查勘现场的暖心措施，人保财险还在电销渠道推出了四项关怀服务：免费送单——在规定的服务范围内向客户提供收费、保单配送服务；代办服务——至少向电销投保客户提供代收理赔材料、代办车辆年检、驾驶证年审、事故车托管（交钥匙服务）、代步车、酒后代驾、协助处理交通违章等代办类服务中的一项；短信关怀——向客户提供续保短信提醒、恶劣天气提醒、尾号限行等温馨提醒服务以及节日、生日等祝福短信；专属优惠——客户在电话营销渠道投保，可享受电销专用产品的基础费率优惠。

此外，针对在该公司投保的9座以下非营业客车和家庭自用汽车客户，人保财险提供全国范围内不限次数的故障车辆免费拖车、送油、充电、更换轮胎、轮胎充气等救援服务，免费拖车距离50公里。

速度快、流程简、服务暖，人保财险焦作市分公司一直致力于提升理赔服务标准。该公司总经理王焱说：“国内财险市场车险业务占比很高，车险服务工作几乎代表着保险服务的整体水平。而保险条款规定的趋同，使各险企面临更加激烈的市场竞争环境，这对各家公司的车险理赔服务提出了更高标准的要求。今后，人保财险焦作市分公司将在理赔流程简化、保险知识的宣传上加大力度。同时，加强客户与保险公司之间的互动交流，让更多的人认识保险、了解保险，为更好地服务客户打下基础。”

客户为人保财险焦作市分公司送来表扬信。　（图片由人保财险焦作市分公司提供）

人保“随车行”保险 让车上行李更安全

本报讯（记者褚玉鹏）停车时遭人搭讪问路，车内财物却被偷走，类似的新闻备受关注。不少市民会问，如何才能保障车上物品的安全？其实，车主们除了多加防范外，还可以通过购买保险为自己的财产安全加一道“锁”。人保财险焦作市分公司推出的“随车行李物品定额保险”(以下简称“随车行”)就是为这类风险隐患量身定制的保险方案。

“‘随车行’保险既能保障车辆在行驶过程中随车行李物品遭遇自然灾害、意外事故、因受碰撞挤压致使容器渗漏等造成的损失，也能对车辆在停放过程中随车行李物品遭受外来盗窃、抢劫和哄抢造成的损失给予赔偿。”人保财险焦作市分公司团险部经理周旭东说，“玻璃破碎造成的玻璃膜损失，该险种也可赔付。”

据介绍，“随车行”保险有营运版和非营运版之分，非营运版保费为100元，保额1万元；营运版货车保费为50元/座，保额2500元；营运版客车保费20元/座，保额1000元。保险期限均为1年。

有人会说，买了车险附加的随车行李物品损失险，是不是不用买这款保险呢？对此周旭东表示，车险附加的随车行李保险只保因发生机动车损失保险责任范围内的事故导致的损失，不保盗窃和抢劫造成的损失；“随车行”保险责任范围则涵盖盗窃抢劫造成的损失。此外，车险附加的随车行李保险是按照被保险机动车驾驶人在事故中所负责任比例，承担相应的赔偿责任；“随车行”保险是按照实际损失赔偿(特别约定中的特殊类物品按限额赔偿)。

“总的来说，‘随车行’保险的保障范围更广，还可单独购买，较为灵活。与此同时，该产品购买多份保额还可累加，是保障车上物品的不二之选。”周旭东说。

值得注意的是，“随车行”保险产品对于手机、便携式摄影和摄像器材、便携式电脑设备（包括笔记本电脑、掌上电脑和iPad等）、手提包、公文包以及其他形式的储物包、独立多媒体播放器等特殊标的，最高赔偿限额为5000元；烟、酒类标的，最高赔偿限额为2000元，附加玻璃贴膜责任单次赔偿限额为5000元。

人保财险推广“舌尖险” 为餐饮企业添“安全阀”

本报讯（记者褚玉鹏）听说过“舌尖上的中国”，你听说过“舌尖险”吗？近日，人保财险焦作市分公司业务员走访了我市多家餐厅，推广该公司的“舌尖险”产品，力图为餐饮企业保驾护航。

“‘舌尖险’是针对营业面积小于500平方米的餐馆、火锅店、烧烤店、酒吧、咖啡屋、茶馆等设计的一种食品安全保险，保险项目包括食品安全责任、第三者责任以及雇员责任。”该公司团险部经理周旭东说。

据介绍，餐饮企业在经营过程中存在场所责任、产品责任和雇员责任三种风险，经营者无法避免。场所责任是指消费者在餐馆就餐，因餐馆内发生火灾、爆炸，设施存在缺陷或餐馆员工过失导致的人身伤亡，依法应由餐饮企业承担赔偿责任；产品责任是指餐馆因疏忽或过失致使消费者食物中毒或其他食源性疾患，或因食物中掺有异物，造成消费者人身伤亡或财产损失的，依法应由餐饮企业承担赔偿责任；雇员责任是指餐馆员工在工作过程中，因意外事故导致的被烫伤、烧伤、割伤等形式的人身伤亡，依法由餐饮企业承担的赔偿责任。

“‘舌尖险’覆盖上述三种责任，保费也不贵，最低每年900元即可获得保额60万元的风险保障。”周旭东说。不过在实际推广过程中，各餐饮企业对此意见不一。

一家小餐馆负责人朱先生告诉记者，他就没参保，主要原因是没有听说过这个险种，而且不是强制推广的险种。“我开饭店2年了，从没发生过食品安全事故，我们非常注意个人卫生、环境卫生和食品卫生。”朱先生说。

不过，也有不少餐饮企业主欢迎这样的产品。刘先生经营着一家面积约300平方米的餐厅，他购买了该保险产品的第二套方案，保费1600元，保额100万元。“花1000多元买个平安，值！这是安全意识问题，一旦发生食品安全事故，保险公司就可以赔付，有个参考依据，我再给予适当补偿，受害者心里会好受些。如果不参保，万一发生意外，双方协商没有参考标准，就很难达成统一意见，所以我觉得还是给自己的餐厅买个平安比较好。”刘先生说。

面对这种情况，周旭东说：“由于该保险在国内尚处于起步阶段，企业主尤其是一些规模较小的餐饮企业主对产品不熟悉、不理解，存在侥幸心理的状况普遍存在。因此，我们还需加强宣传和引导，让更多的餐饮企业主了解这一险种。”

孩子调皮闯祸、地板被水浸泡都能赔

人保财险为家庭撑起保护伞

本报记者　褚玉鹏

孩子调皮闯了祸怎么办？木地板被水浸泡不能用了怎么办？家里宠物伤了人怎么办？遇到这样的闹心事，许多市民往往需要自掏腰包来赔偿损失。这样的风险有没有办法避免呢？其实，针对当前家庭意外事故频繁发生的现实，人保财险焦作市分公司推出了家庭成员责任险以及家财险，为市民提供了一个转嫁家庭风险的好方式。

家庭成员责任险：为孩子捣蛋埋单

一日，爸爸带着8岁的儿子到4S店看车，没想到这“熊孩子”趁大人不注意，拿手里的玩具一连划伤了8辆进口奥迪车，造成店家巨大损失。事后，因协商未果，4S店将孩子的父亲告上法庭，这位父亲可能要面临20余万元的赔偿。

无独有偶，幼儿园中班学生小雨（化名）不小心把正在奔跑的同伴小方（化名）绊倒，导致小方胳膊轻微骨裂，住院一周治疗。虽然小方的住院治疗费用由少儿基本医疗保险支付了一部分，但是小方的父母还要求小雨的父母和园方共同赔偿伤残补偿金1万多元。

这样的意外事件，家长虽不愿看到却又时常发生。这时家长作为监护人，不得不为孩子的过失负责。其实，针对这样的情况，家长可以通过购买家庭成员责任险来规避风险，让保险公司来埋单。

据人保财险焦作市分公司相关负责人介绍，家庭成员责任险是人保针对普通家庭开发的责任保险。这款险种保障责任包括被保险人因过失造成的第三方损失，以及因保险事故而被提起仲裁或诉讼的法律费用。其保障对象包括配偶、未成年子女、30周岁以下全日制在读成年子女、家庭雇用人员等。值得一提的是，该险种将旅游、留学期间的责任风险也包含在内，实现了全球风险的全覆盖。

为适应不同家庭的需要，该险种还设计了不同方案，推出针对普通国内家庭的神州无忧版、针对有短期国外旅行计划的家庭全球无忧经济版以及有家庭成员长期在国外居住的全球无忧尊享版，客户最低仅需付出200元保费就能获得100万元的责任风险保障。不仅如此，该险种还可搭配宠物犬致害附加险或马匹致害附加险购买。

家财险：别等灾害来临才想起它

今年6月24日，四川茂县发生重大山体滑坡灾害，造成多处房屋受损。悲痛之余，家庭财产保险（简称家财险）又回到大众视野。实际上，水灾、山体滑坡等自然灾害造成的家庭财产损失都在家财险的承保范围内。

记者走访了解到，不少消费者对家庭财产类的保险并不熟悉，有的会认为家财险就是车险。人保财险焦作市分公司团险部经理周旭东说：“目前，相对于车险、意外险等险种而言，家财险在保险界的确显得低调。不过，近年来随着极端气候、基础工程建设等社会风险因素不断增加，地震、台风、野蛮施工、煤气罐意外爆炸等突发事件常常会让家庭财产蒙受损失。因此，根据具体情况，为家庭财产作评估，购买相应的家庭财产综合保险逐渐成为家庭的‘标配’”。

人保财险就有一款保障全面的家财险产品。据介绍，这款名为“久久守护系列”的家庭财产保险方案可保障房屋及附属设施、室内装潢和室内财产因火灾、爆炸、雷击、暴雨、洪水、暴风等条款列明的13种自然灾害以及其他固定物体倒塌造成的损失。此外，该险种保障项目还包括盗抢保险、家用电器用电安全保险、管道破裂及水渍保险、户外抢夺抢劫保险等。

“命名为久久守护，则是因为该方案分为普通版、小康版、幸福版、至尊版，对应保费分别为99元、199元、499元、999元。保费越贵，相应的保障项目就越多，保额也越高。消费者可根据自己的实际情况来选择相应的方案。”周旭东说。

值得注意的是，家财险的保额，保险人是会分项列明的，发生理赔时也会分项进行计算。投保人在投保前最好对家里所有财产做好清单，详细了解各分项的赔偿限额，避免日后出险后发生纠纷。

那么，出险后消费者如何申请理赔呢？周旭东表示，家财险索赔时需要提供公安、消防等有关部门证明，受损物品清单和购物原始发票等。因此，消费者投保后，一旦家里发生火灾、水浸等事故，首先应打电话给消防部门和保险公司，然后及时采取相应的施救措施，减少家庭财产的损失。如果发生盗窃或其他天灾人祸，首先要做的是保护好现场，以最快的速度向公安部门和保险公司报案。

申请财产保全可用保单搞定

随着我国法治建设的不断完善，市民法律维权意识日益增强，越来越多的人选择通过诉讼来解决难以调和的纠纷，在法律诉讼中会涉及财产保全问题。根据国家有关法律，财产保全要支付一定的保全金，保全金基本等同需要保全的财产价值。在申请财产保全时，很多申请人面临无法提供资金、实物财产担保的困境。有时还会出现申请人因不能提供符合条件的担保而无法申请保全，给债务人留下转移、隐匿、变卖财产的机会，使得判决生效后无法顺利执行，申请人的权益无法得到保障。面对这一困境，人保财险推出了诉讼财产保全责任险，申请人可以借助这一险种打破僵局，保障自己的合法权益。

人保财险焦作市分公司团险部经理周旭东告诉记者，向人民法院提出诉讼财产保全的申请人，可由人保财险提供诉讼财产保全担保，申请人不必再用现金或实物担保。比如某公司要打官司，涉及价值100万元的财产保全，需要提供100万元的保证金，可是公司一般不想一下子拿出这么多钱。那么，该公司可到人保财险投保一份诉讼财产保全责任险，将该保单提交给法院，即可代替需要缴纳的财产保全保证金。“100万元的保证金，申请人只需花几千元，就可以出具一份保单，既不占用现金流，也能顺利申请财险保全。”周旭东说。

据了解，相比其他的诉讼保全担保方式，诉讼财产保全责任险具有偿付能力强、手续简单、信誉度高、成本实惠等优势。对于保全申请人而言，可以破解执行难，避免法律白条情况的发生，同时减免因败诉或执行过程中的保全错误、担保责任的赔偿；对于被保全人而言，保全错误造成损失，可得到便捷合理的补偿。此外，司法机关也可以通过该产品代替保全担保，提高效率，减少风险。　褚玉鹏