

风雨同行 暖心相伴

# 人保财险湖北省分公司引领理赔服务“加速度”

6月底是猕猴桃成熟上市的关键时期。而在武汉市新洲区的某农业科技园区内,在刚经历了6月28日的一轮强降雨后,2100余亩猕猴桃树被积水包围,一颗颗硕大饱满的猕猴桃被暴雨打落在地。

接到企业报案后,人保财险湖北省分公司农险理赔团队迅速赶往受灾现场,会商农业专家实地开展理赔查勘定损,并帮助企业排涝抗灾。为尽快帮助企业恢复正常生产经营,人保财险湖北省分公司在初步确定损失后,采取应急响应机制,启动绿色通道,于7月2日上午为企业送上100万元预付赔款。

“理赔迅速,服务贴心”是众多保险消费者对人保理赔服务的评价。

中国人民保险集团成立于1949年10月,由财政部直接控股,是新中国保险事业的开拓者和奠基人,是保险行业的“国家队和主力军”。公司深入贯彻落实中央金融工作会议

精神,秉承“人民保险,服务人民”的初心使命,坚持经营导向政治性和人民性。围绕写好“五篇大文章”,做好“七大保险”,开展好“八项服务”。

中国人民财产保险股份有限公司湖北省分公司(简称人保财险湖北省分公司)是中国人保在鄂主要落地服务机构,始终坚持与党委、政府同频共振,积极贯彻落实省委、省政府重大战略和监管部门工作部署,把各项工作要求作为自身发展的方向,积极融入中国式现代化湖北实践和先行区建设。公司始终坚持立足荆楚大地,服务湖北经济社会发展,助力湖北加快建成中部地区崛起重要战略支点;始终坚持以央企之责任担当有为,践行“以客户为中心”的服务理念,提升服务效能,创新服务模式,为护航湖北经济社会高质量发展和高水平安全贡献“人保”力量。



人保财险湖北省分公司理赔人员帮助客户将涉水车辆推至安全地带。

## 提升理赔速度 守护群众财产安全

今年初,一场突如其来的冰冻雨雪灾害,对湖北人民生活秩序造成严重干扰,交通受阻,事故陡增。人保财险湖北省分公司党委紧急部署,系统上下闻灾而动,第一时间启动冰雪天气应急预案。全体理赔人员向雪而行,快速响应,积极救援,迅速查勘,全力保障人民群众生命财产安全。

2月4日上午,查勘员周越接到报案,一辆粤A籍汽车在老河口孟楼镇因路滑掉下桥下急需救援。周越第一反应是原地车辆客户人生地不熟肯定很着急。顾不上吃午饭,周越第一时间与客户联系并协助安排救援车辆同时赶赴现场进行查勘。桥下冰雪还未融化,查勘人员一步步滑地深入桥下进行现场查勘。此时天气是寒冷的,查勘人员的举动却让客户看在眼里,暖在心里。

还有一些车辆被积雪压塌的顶棚、树枝砸坏。武汉理赔中心江北分部查勘组组长薛文接到报案,客户停车的棚顶被积雪压塌,车辆受到一定程度损坏。薛文第一时间赶赴现场进行查勘,帮助车主清理车顶的杂

物,对车辆进行仔细检查,并告知车主维修方式及后续理赔流程。处理完一笔案件后,他便又马不停蹄地赶往下一个事故现场。“服务态度很好,来得也非常及时,我对他的理赔服务感到十分满意。”客户如是说。

灾情就是命令,保障就是使命。在近期湖北地区暴雨灾害的应对中,人保财险湖北省分公司再次率先响应。该公司党委周密部署,迅速启动暴雨灾害应急预案,班子带头率队深入一线,成立现场应急救援小组,全力保障广大客户权益。从18日湖北入梅以来,已收到各类暴雨接报案6673件,估损金额超2亿元。

受暴雨影响,咸宁市涂河边30余户村民房屋进水导致财产受损。6月24日内涝退却的第一时间,人保财险咸宁分公司理赔中心前往现场,逐户深入,安抚受灾村民的同时对受损进行确认,查勘完毕后,开通绿色通道,当日即结案将赔款24950元支付到位。

“以往发生这样的事情,村民需要自己承担损失,没想到今年投保了人保财险

的综合险后,保险公司这么快就把损失赔款支付到位。”沿河村副书记、综治办主任梅振中感慨地说道。为了表示感谢,他特地向人保财险咸宁分公司送来了印有“承诺保障服务快捷、人保关爱心系客户”的锦旗。

在做好理赔服务,确保客户能够及时获得赔款的同时,人保财险湖北省分公司还通过APP、H5、客服短信、微信提醒等发送气象预警信息,提醒客户做好安全防范,通过加强监测点巡检、在关键路段悬挂警示横幅等方式,降低暴雨带来的损失。

据悉,针对今年入梅以来的暴雨天气,人保财险湖北省分公司坚持“急事急办、特事特办、预赔快赔”大灾应急响应原则,开通绿色理赔通道,增加人员调配,全面加快赔付效率,累计投入1078人,查勘车辆407台,救援拖车4543台次,为5267台车提供救援拖车、应急搭电、理赔咨询等各项服务,为受灾群众和企业提供了高效、便捷的理赔服务,为企业和个人减少损失近5000万元。



今年2月,武汉东西湖区遭遇冰冻雨雪灾害,人保财险湖北省分公司党委书记、总经理夏学东(右四)带队前往现场勘查。



今年7月,咸宁市崇阳县遭遇暴雨灾害,人保财险湖北省分公司党委委员、副总经理黄国庆(右二)带队前往现场勘查。



人保财险湖北省分公司派出理赔人员前往各易涝点风险排查并挂上警示标语,无差别引导过往车主、行人绕行积水路段。



春节期间,人保财险湖北省分公司设置温暖驿站为过往旅客提供贴心服务。

当前,湖北经济发展势头强劲。据省统计局发布的最新数据显示,今年1-5月,全省经济运行呈现良好态势。一系列稳中向好的经济数据背后,离不开强大的现代保险业保障。

人保财险湖北省分公司充分发挥在中国人保系统主责主业优势,积极引导推介资金入鄂,对省委、省政府关注的全省重大工程建设项目、新兴领域资源进行投入,截至目前,中国人保集团在湖北省累计投资和产品开发规模超750亿元。

人保财险湖北省分公司紧紧围绕新质生产力发展方向,以高质量金融服务支持湖北加快建成中部地区崛起重要战略支点,深度参与东湖国家级科技保险示范区建设,发展科技保险,写好金融“五篇大文章”科技金融篇。

科技保险作为科技金融体系重要组成部分,在助力产业升级、科技创新、成果转化、人才引留等方面具有重要意义。人保财险湖北省分公司在武汉东湖高新区专设全省第一家科技保险公司,牵头参与东湖科技保险发展促进中心建设。积极对接高新技术企业,倾听企业需求,围绕科技企业研发、生产和经营链条,制定专属服务方案,提供科技保险产品50余款,帮助科创企业抵御科技研发进程中的各类风险,护航产业升级和科技企业“走出去”。

“我们是集研发和流片一体的企业,本以为出了险会遇到障碍,没想到人保财险这么快就梳理清楚了赔付流程,流片损失这个保险赔付得这么快!感谢人保财险中心这个平台,更要感谢人保财险公司。”武汉某半导体有限公司研发部负责人如是说。

据了解,“流片”是集成电路设计和制造过程中尤为关键的一环,但“流片”环节成本占比高,失败概率高。2022年,人保财险湖北省分公司落地省内行业首单“集成电路流片费用损失保险”。该公司投保后首次出险,人保财险武汉市分公司理赔中心主动前往现场查勘,在深入了解生产流程、核定损失金额后,当天实现赔款到位,有效提升企业的研发信心。

新时代,新征程。人保财险湖北省分公司将深入践行人民保险的政治性、人民性,深度融入国家防灾减灾救灾体系,更好为统筹地方发展和安全贡献人保力量,发挥经济“减震器”和社会“稳定器”功能,进一步彰显保险行业“头雁”价值。

## 做优暖心服务 传递民生保障温度

“麻烦你们尽快来吧,外面太冷了,我还没过早……”冬日的一天,银装素裹的襄阳城中,正在吃早餐的查勘员接到了焦急的出险电话。放下自己刚吃了小半碗的襄阳牛肉面,查勘员即刻回拨电话确认客户具体位置,“我马上出发,您在车里稍等,小心保暖!”挂了电话,拿起车钥匙正准备出发的查勘员顿了顿,回头喊了一声“老板,再来一碗牛肉面,打包!”

20分钟后,查勘员敲响了停在路边的出险车辆的车窗,“您没事吧?给您带了碗牛肉面,您先吃面,我去看看车。”“好好好,谢谢,谢谢!”风雪裹挟中问询、查勘、拍照,细心且周到。冒着热气的襄阳牛肉面,暖意,更暖心。

想客户之所想,急客户之所急,是人

保财险查勘员的日常。“不辜负每一份信赖”是每一个人保人内心的声音。无论冻雨冷风,人保人的爱与温暖从未消散。

近年来,人保财险湖北省分公司持续开展“心服务 新服务”品牌系列活动。在春节、五一及双节期间,与公安交警部门联动,在高速公路、旅游景点等交通繁忙路段设立“温暖驿站”,为过往旅客提供保险咨询、保险理赔、车辆检查、便民用品等暖心服务。同时,协助交警部门积极开展交通事故处理、道路交通安全劝导以及保险反欺诈、反洗钱、消费者权益保护等主题公益宣传服务,精准对接车主需求,传递人民保险的服务温度。

今年五一节假日期间,人保财险湖北省分公司“心服务”活动累计守护人民群

众出行安全2.96万人次,服务公安干警148人次,服务医务人员82人次。

一方面全力保障群众出行,另一方面人保财险湖北省分公司还将目光聚焦到医疗、惠农等更多民生领域,创新推出多款惠民保险产品。

在民生医疗领域,推出城市定制型商业医疗保险“惠民保”。赔付率达85%左右,单人最大赔付达47万元,累计为全省约306万市民提供保险服务,使人民群众的健康福祉获得更坚实的支撑,助力建设全省多层次医疗保障体系。

在乡村振兴领域,推出“乡村保”系列保险,涵盖收入类、价格类、指数类、期货类和地方特色农产品保险近200种,让广袤乡村的农户也能享受到全面、便捷的保险保障服务。

## 践行风险减量 密织安全防护屏障

中国人保财险在行业首创“保险+风险减量管理+科技”风险管理模式,运营科技赋能助力风险减量管理,充分发挥保险作为经济“减震器”和社会“稳定器”作用。

人保财险湖北省分公司制定出台《理赔领域风险减量服务工作方案》,围绕“保险+风险减量服务+科技”服务模式,立足理赔主责主业,建立完善的理赔风险减量服务体系,推进理赔风险减量服务向标准化、数字化、机制化、专业化迈进。

加强队伍建设。一是在各级机构理赔部门设置理赔风控兼岗人员,参与公司风险减量服务团队,协同开展风险减量服务。二是以省为单位组建“人保救援队”,协助政府应急体系展开防灾、减灾教育培训,参与各种灾害事故救援行动,减少灾害和事故造成的损失。三是建立内外外部理赔专家队伍,提升细分领域的理赔服务能力,为重要客户和重点项目提供高水平服务。加大费用保障。设立专项资金,保障

应急演练、风控设备、救援装备的持续投入和应急物资储备,在应急救援队伍开展事故灾害救援和支援时,保障队伍人员薪酬待遇,根据需要提供必要的后勤保障。同时各级机构需严格按照会计准则对风险减量服务进行账务处理,确保数据真实准确,不得通过风险减量服务套取费用或从事其他违法违规行为。

强化科技赋能。聚焦保险风险发生前、中、后的理赔场景,以客户和服务对象为中心,运用科技手段和工具,强化课题研究成果转化和使用,为理赔风险减量服务提供技术支撑。如通过“大灾扫码”和“车扫描”应用程序,为客户提供贴心便捷的风险服务提醒,有效预防事故发生,减少赔付。深化万象云平台、外部中保车安、水浸物联等平台运用和数据交互,完善承保与理赔的风险反馈和信息衔接等。完善数据统计。实现对风险减量效果的量化统计和考评,及时发现问题并提

出改进措施,提高风险管理工作的水平和效果。一是设定指标体系。包括风险减量前后的关键指标,客观地反映风险减量效果的变化。二是加强数据和案例的收集和整理。包括历史数据和风险减量实施期间的数据。确保数据的准确性和完整性,为后续的分析提供可靠的数据基础。三是做好统计分析和评估。

纳入重点工作考核。研究风险减量管理评价指标体系和评价标准,将理赔风险减量工作成效及重点项目落实情况纳入理赔年度重点工作考核体系,总结风险减量服务实践案例,鼓励分公司配置理赔专项绩效薪酬,激励各级理赔机构深入开展理赔风险减量服务。

经过长期实践和总结,人保财险湖北省分公司逐步探索出风险减量管理服务全周期保障模式,形成“事前/灾前预警监测+事中/灾中干预救援+事后/灾后及时赔付”的全方位安全防护屏障。

加强头雁引领 助力支点加快建成