



科创新高地

在上级党委的坚强领导下,在河南省委、省政府的大力支持下,新华保险河南分公司(以下简称“河南新华”)坚持党建引领,积极服务国家战略,落实“六稳”“六保”,坚持“保险姓保”的经营理念,落地科技赋能,推动数字化转型,实现服务再升级,践行企业社会责任,全方位为服务当地经济社会发展、保障中原父老的美好生活积极做贡献。

□唐爱红 王靖媛

新华保险服务再升级 科技赋能高质量发展

NCI 新华保险
关爱人生每一天

►► 初心不改,恪守承诺

一直以来,河南新华始终坚持“为客户寻找赔付理由”的理赔理念,依托科技赋能,优化理赔服务,每分每秒用心理赔,致力于为客户提供有温度的理赔服务。

理赔服务发挥社会“稳定器”功能。2021年,河南新华秉承“快理赔、优服务”的品牌特色,全年累计为全省12万人次提供理赔服务,理赔总金额高达11.5亿元,日均赔付金额超过300万元。其中医疗险理赔占个人理赔业务的近九成,全年共为超过10万名客户分担医疗费用,且购买百万元医疗产品的客户获得赔付次数最多达15次;年度重疾理赔金额4.5亿元,单次赔付金额最大为189万元。河南新华让数据说话,用行动兑现承诺,贴心守护中原人民的美好生活。

理赔时效提升客户的切身服务体验。2021年,河南新华克服疫情和汛灾的双重压力,坚持“线上+线下”的双向服务模式,年度线上理赔款高达10亿元,客户从申请至支付理赔时效平均仅为1.42天,5000元以内小额医疗险理赔仅为0.29天,部分赔案实现“秒赔”,理赔案件的高效办结,理赔金的实时支付、即刻到账切实提升了客户的服务体验感。

五大特色理赔诠释公司的品牌特色。2021年,新华保险持续开展特殊时刻全情服务、远程鉴定、重疾慰问先赔、专家会诊等特色服务,率先在河南落地理赔直付项目,为客户提供快捷、主动的理赔服务,满足客户的全方位需求。

特色服务一,特殊时刻全情服务:河南新华秉承“快理赔、优服务”的品牌特色,在7.20暴雨期间,第一时间成立以分公司党委书记为组长的防汛应急专项领导小组,即时启动重大应急理赔事件(I级)应急响应,发布主动提供服务、开通服务热线、开通绿色通道、设现场案点、无保单

办理赔、开通预付服务、取消医院限制、提供人文关怀等八大理赔服务举措,畅通客户理赔服务渠道,并抽调骨干人员组成“暴雨重大应急响应郑州专项工作组”,实时外出查勘,昼夜连续奋战,始终将客户及其家人的安危放在第一位。

特色服务二,远程鉴定:新华保险的远程鉴定服务,开创行业先河。15分钟鉴定过程、3个工作日快速出具结论、1个工作日赔案完成、0元鉴定费用,为客户提供极致服务体验。2021年,河南新华共实施远程鉴定221件,同比增长35%。

特色服务三,重疾慰问先赔:对于符合特定条件的重疾赔案,客户在住院期间确诊罹患重大疾病后的三日内报案的,新华保险安排专人上门慰问,主动帮助收集理赔材料,并优先予以处理。同时,配套提供“三个一”的品质服务,即一对一慰问协助、一路绿灯优先办理、一日内出具理赔结论。2021年,河南新华共提供重疾慰问先赔服务62人次,提升了理赔服务的温度和速度。

特色服务四,专家会诊:新华保险推出“外部专家会诊服务”。公司聘请国内权威三甲医院主任医师以上的专家实施二次评估,理赔结论认定更为精准。2021年,河南新华共实施外部专家会诊10例,有效弥合医疗技术进步与条款定义的差异,切实维护客户权益。

特色服务五,理赔直付:2021年底,河南新华联合郑州大学附属郑州中心医院桐柏路院区落地了系统首个商业保险直付项目,凡持有新华保险个人医疗险的客户,在郑州中心医院桐柏路院区住院治疗,如果符合直付条件,出院时可以同步结算新华保险的理赔款,无需再向保险公司申请理赔,实现医保商保一站式结算。

►► 科技赋能,服务升级

当前,科技赋能业务发展已成为保险行业高质量发展的必由之路。新华保险早在2019年就提出“科技赋能”战略,逐步搭建出以客户体验为圆心,以保单全生命周期为服务半径,以提质增效为导向的线上线下融合服务体系,围绕“服务队伍”和“服务客户”两个主题实现服务全面升级。

“智”造多平台,提升代理人服务水平。新华保险自主开发的新时代销售平台为代理人进行保单销售、服务客户及日常管理提供了极大便利,使展业服务更轻松,管理经营更高效。2021年,河南新华代理人通过“新时代”APP在线承保48.2万件,开展“智多新”智能服务队伍31万次,全天候为代理人带来更加便捷高效的服务体验。同时,新华保险将智能技术贯穿运用于业务流程和管理模式创新,成功构建“移动保全2.0”创新服务模式,16项高频代办服务暖心打造“移动柜台”。客户无需前往客服中心,通过手机或联系代办即

可随时随地完成多种业务办理。河南新华2021年线上平台共开展保全业务149.42万次,其中代理人在线完成保全服务71.42万次,占比近一半。

“智”享新生活,强化客户体验数字化升级。保险是对客户的长期承诺,为全面满足客户对保险服务的新需求,新华保险综合运用多种AI智能技术,对客户服务场景进行数字化升级,形成具有新华特色的客户服务体系。新一代“智慧柜员机”是新华保险智慧服务中心的“明星客服”,客户仅需“一次插卡、三步操作”即可轻松办理保单查询、续期缴费、保单贷款等27项服务,河南新华2021年共服务26.9万人次。此外,云翼掌上新华的升级服务,柜面自助终端的全面应用,智能外呼、随信通等线上业务办理门户和电子化回访服务等推广,全方位提升了保险服务的易得性,最大化满足客户自助服务办理需求,更进一步保障客户权益。

►► 勠力同心,践行责任

2021年,在关爱环卫工人方面,河南新华持续开展“新华保险关爱全国环卫工人大型公益活动”续保及承保工作,累计捐赠保额逾60亿元,惠及环卫工人6万余人次。同时,在防疫抗汛方面,河南新华始终将员工、队伍及客户生命安全放在第一位,全省赠送新安保保险32.89万件,开展疫情排查逾30万人次;启动“风物同舟 共克时艰”支援河南灾后重建项目,配合总公司在河南8个地市的14个县市完成1000万

元抗汛救灾善款落地,并组织队伍募集善款及物资折合费用60.94万元。

2022年是新华保险入驻中原20周年,河南新华将积极融入国家战略,持续落地科技赋能,推动数字化转型,创新业务模式,提升服务效率,以更高政治站位、更强使命担当,紧跟河南省委、省政府步伐,聚焦保险主责主业发展,以服务国家战略为经营导向,为河南保险业的快速高质发展做贡献。①