

# 险企如何玩转“双11”

## 不能保质 质量险来埋单

网购过程中,产品质量问题不可避免,衣服褪色、鞋子开胶、水果腐烂等成为阻碍人们成为狂欢夜“剁手族”的一个坎儿。为让达人们顺利迈过这个坎儿,越来越多的保险公司和平台合作推出质量险。

据悉,蚂蚁金服与保险公司合作推出质量保障险,如衣服褪色险、鞋子脱胶险、生鲜腐烂险等为消费者提供保障。以生鲜腐烂险为例,商家会为消费者投保,在商品的页面会显示“坏单包赔”,投保后,如果消费者发现生鲜出现腐烂变质等损坏情况,可以保留相关的损坏凭证,如拍照留下相关理赔证据。但要注意,协调理赔时要尽快,倘若时间拖得太久,类似于生鲜类产品则很难认定是哪一方的责任。

与此同时,蚂蚁金融也联手保险公司推出物流破损险。一旦卖家所卖出的酒类、盒装乳制品在物流过程中发生容器破损、瘪罐或者影响外观等情形,买家签收后可直接联系险企开展相应赔偿,无需卖家承担损失。例如现在有专门的“奶粉破罐瘪罐险”,由奶粉店为消费者购买,若在运输途中罐体破裂,买家签收后可直接联系险企开展相应赔偿,并将获得商品成交价100%的赔付。

## 不满意退货 物流险升级全囊括

疯狂购物后,发现不合适的货品不得不选择退货,不同于以往退货险只针对一家平台提供保障,为更好地满足网购者在

不少消费者加满购物车,期待“双11”当天的剁手狂欢。可疯狂购物后,货品降价、货不对板,“剁手党”买后悔了怎么办?下单半月后,不见快递踪影怎么办?明明充足的账户余额,被陌生人盗刷了怎么办?除了电商平台绞尽脑汁完善购物体验外,保险公司也结合网购特点开发了有针对性的各类消费保险,实现从传统保险产品简单的打折促销到深入网购全流程推出场景保险的转型。

退货保障方面的需求,众安保险还推出“任性退”。

据悉,该产品可以在国内任意平台使用,花9.9元购买激活,之后30天内产生的电商交易,如有退货均可以申请包含全国范围的退货服务,一个月有5次的免费退货次数。

该险企相关人士指出,保险产品并非只是单纯退现金,还提供退货服务,在任性退卡券有效期内申请退货后,快递员急速上门取件。

此外,下单后收不到货更是让达人们揪心。一位业内人士表示,“每到购物狂欢节期间,快递送货量几乎是平常的3倍,由于积压的快件较多,如果快递员匹配不足,要完全‘消化’这些快件起码需要一周,甚至更长时间”。

针对“双11”期间物流爆仓、收货难、收货慢等行业痛点,京东金融也与人保财险合作推出了“送货龟速险”,保障在“双11”当天购物的快递送货时间,用京东配送的快递送货时间超过3天管赔,在其他电商平台用其他快递配送,送货时间超过8天管赔,赔付金额均为5元。

业内人士表示,消费保险正出现在消费的各个环节,利用保险机制促销,从价格、质量、物流等各环节提升消费体验,化解售后纠纷,还提供意外损失后的经济补偿。

正安全呢?

事实上,为了让达人们安心支付,不少保险公司都推出了账户资金安全险。目前,各大保险公司推出的盗刷险的保障范围大同小异,保额在5万元、10万元甚至100万元的盗刷理赔险,保费往往从几角钱到几十元不等,消费者可以通过微信、淘宝等渠道购买,且支付平台还根据每个人的账户风险水平不同来厘定保费。以人保财险推出的个人账户资金安全保险为例,可根据个人自身经济情况选择保险金额,保险金额最低1万元,最高达100万元,适用于中小白领及收入较高的人群。

“双11”临近,人保财险也大力推出“抵制盗刷、放心去花——11.8反盗刷日”活动,为达人们的“双11”安心支付做守护,同时,还有万元保障免费领取。业内分析人士认为,目前,在流量和盈利模式转型的驱使下,传统金融机构也正在探索如何将服务产品化,以消费者需求为中心去提供服务。

北京商报记者 陈婷婷

## 支付防盗刷 账户损失险来开路

很多人都会遇到这种情况,在某电商平台上下单付款后,有冒牌卖家给发来个链接,声称系统繁忙希望取消交易,承诺返还退款。这时候骗子会要求你输入银行卡号和身份证号。但当你完成指令后,账户里的钱可能就都被转走了。那么,在网购的过程中,如何保障个人账户资金的真

## 相关链接

### 险企搞促销 保障型产品挑大梁

在“双11”购物节里,以高收益、低门槛揽客的现象难再现,取而代之的是健康、意外等保障型产品成为主角。

北京商报记者从蚂蚁保险获悉,今年“双11”蚂蚁保险和保险公司精选了10款性价比较高的产品,会在支付宝的保险服务里面上线。从产品的角度而言,10款产品均为保障型产品。其中,终身养老金升级版、综合意外险升级版和添生无忧百万重疾险3款产品均来自国华人寿。

此外,为了契合“双11”狂欢的节奏,购买上述10款产品还享受优惠活动,如添生无忧百万重疾险享受七折优惠,折扣会

以集分宝形式返还,可在淘宝、支付宝等处消费。

值得一提的是,除了与平台合作外,保险公司也主动加入“双11”大促,如太平洋保险官网推出“双11”限时优惠活动,在11月3日-12日,购买包括少儿保险、重疾险、意外险等在内的9款产品任意一款,首期支付金额为基础将享受优惠,如孝心保首期保费每满500享受150元礼包;泰康在线也推出健康险旺火——e享健康,家庭成员累计标准保费<10000元,返投保人10%标保积分;累计标保保费≥10000元,返20%标保保费积分。

## · 资讯 ·

### 太保成立北京专属道路救援车队

太平洋产险大陆救援北京专属车队于近日成立,这是北京地区的首支专属道路救援车队。

太平洋产险关注客户需求,注重提升服务体验,不断创新服务内容。为了给广大北京太保车主提供优质、高效的专车救援服务,太平洋产险北京分公司与有21年专业道路救援经验的北京大陆汽车俱乐部(CAA)联手打造了这支专属道路救援车队,车队配有10台专业救援车辆,可为车主提供车辆信息咨询、路边小修、换胎、搭电、拖车、困境救援以及部分地区派送油料等相关服务。专属道路救援车队的出现,开启了车险服务新模式,将提高北京地区的道路救援综合实力。

事实上,早在2011年,太平洋产险北分便宣布为车险投保人提供人员伤害道路救援服务,即在保险责任范围内发生事故时,提供医疗急救费用担保垫付、日常医疗咨询和电话指导医疗救助等服务。

### 中意人寿北分关注云南希望小学

近日,由中意人寿北京分公司14名志愿者组成的爱心团队前往云南省镇沅县田坝乡三合中意人寿希望小学开展慈善捐款、爱心课程等系列活动,为大山里的孩子送去一份温暖。

志愿者们在三合中意人寿希望小学开展了精彩新颖的支教课程,同时志愿者们代表参加义卖的中意人寿北京分公司全体员工向三合中意人寿希望小学捐赠31005元善款,也为孩子们带去了崭新的校服、学习用品和体育用品。李金梅、郝维嘉、何冰三位志愿者还在现场一对一认捐特困学生的早餐和杂费。

在互动晚会上,志愿者们鼓励孩子们要做坚强勇敢的人,对社会有用、懂得感恩的人。困难只是暂时的,要相信天道酬勤,要靠自己的努力走出大山,去看看外面世界的精彩。

北京商报记者 陈婷婷

# 险企尝试在线引入服务打分机制

当监管机构将服务评价与投诉处理作为保险公司综合能力的参考指标后,保险公司正在通过举办客服节来提升服务。11月8日,在安邦保险第五届客服节上,该公司推出客户服务标准化管理制度,并上线服务云平台,将引导客户在线为服务人员打分评价。

据了解,昨日安邦正式对外推出了“云客服”和“服务评价”机制,建立全渠道的客户服务方式和综合服务体系,为客户提供涵盖“医、食、住、行、娱、健康”的全方位、多样化、

差异化的服务。

“云客服”通过人员、服务和渠道整合,发挥互联网互联互通作用,联动线上线下,贯穿客户服务全周期,致力于为客户提供24小时不间断的专业服务。“云客服”共有七重“身份”,会根据客户需求协同呈现,作为客户身边的咨询顾问、产品专家、投保大师、保单秘书、理赔管家、保全助手和生活好友,为客户带来省心、贴心的服务体验。

值得一提的是,云服务平台——掌上安邦推出“服务评价”功

能,服务评价权完全交由客户手中,真正实现服务满意不满意,让客户说了算,将服务监督方式由被动征询改为主动评判,监督范围由过去少数人参与变为人人参与,监督过程更加公开化、透明化。客户可在线点评安邦全国服务人员,还可在线留下意见或建议。客户评价将成为安邦服务人员及其整个服务团队考核的重要指标,将引导督促服务人员更好地为客户提供服务,极大推动整体服务提升。

北京商报记者 陈婷婷

# 农银汇理:积极稳妥布局年末行情

10月A股走出小阳春,指数月度涨幅为3.19%,今年以来仅次于3月和8月。基建、煤炭、有色等大盘蓝筹板块表现出色,资产重组、股权转让、填权概念等热门题材类概念股也表现突出。

工业补库存、财政和PPP发力维系基建投资高增速,房地产销售超预期带动可选消费回暖是驱动10月小阳春行情的主要因素。宏观经济企稳,前三季度GDP同比平稳运行,受生产和订单回升带动,10月PMI超预期回升。四季度经济将继续平稳态势,全年增速预计在6.7%左右。企业盈利层面,三季度A股整体收入和

盈利增速出现明显回升,业绩加速子行业集中在对价格敏感的中上游行业。

展望未来,房地产调控政策效果逐渐显现,30个大中城市的销售成交面积月环比下降24.13%,进一步对明年经济增速施加压力,地产调控背景下主要通过基建投资的高增长来为经济平稳运行托底。基建投资能否接力地产成为下一阶段经济增长的稳定器,PPP模式面临检验。

外围经济本月关注美国总统大选结果。竞选目前进入白热化阶段,经过三轮辩论,全国选民投票将在11月初举行。由于候选人希拉里和特朗

普对货币政策、财政政策、贸易、移民、中国等方面存在广泛的政策思路分歧,最终谁入主白宫将对未来经济和市场产生完全不同的影响。

短期来看,抑制地产泡沫、防范金融风险、人民币贬值、通胀回升制约着央行货币宽松空间,年底前资金预计持续偏紧,预计行情以震荡格局为主,板块配置上关注稳定成长类行业及低估值蓝筹。从中长期来看,银行理财与保险的保费收入与投资回报率下行的背离越来越大,叠加债市去杠杆,权益市场仍然具备吸引力。

(农银现代农业加混合基金经理助理 徐文卉)