

四险企车险理赔指标不及均值

给爱车投保时,该如何选择一家靠谱的保险公司?除了以价格论长短外,理赔服务也是重要的标的。近日,北京银保监局披露了一季度北京地区车险理赔测评结果,通过五项指标展现在京46家财险公司的车险理赔水平,不仅督促险企提高服务水平,也给了消费者最直观的参考。



	结案周期(天)	5000元以下 非人伤案件结案周期(天)		结案率(%)	承诺达成率(%)	投诉率(‰)
		行业平均值	6			
安诚北分	15.1	12.3	69	96.3	6.06	
利宝北分	11.3	10.5	76.7	96.1	4.37	
珠峰北分	11.1	9.6	66.9	93.8	0.93	
渤海北分	10.3	8.2	66.8	97.2	0.46	

三项指标环比下降

2019年一季度,北京地区车险理赔测评结果出炉。具体来看,北京地区的平均结案周期、5000元以下非人伤案件平均结案周期、平均结案率、承诺达成率、投诉率五项指标分别为7.3天、6天、77.8%、97.5%、0.21‰。

其中,三项指标环比下降,46家财险公司的平均结案周期为7.3天,环比减少0.1天;投诉率0.21‰,环比下降0.01‰;5000元以下非人伤案件平均结案周期6天,行业理赔服务承诺达成率97.5%,基本保持稳定;平均结案率77.8%,同比下降2.5个百分点。

不过,与2018年的四个季度相比,平均结案周期、投诉率、5000元以下非人伤案件平均结案周期的数据都是2018年以来最好的,行业理赔服务承诺达成率距离2018年以来的最好成绩只差0.1个百分点。不过,平均结案率为2018年以来最低。

从一季度46家财险公司具体数据来看,37家结案周期低于行业平均值、34家5000元以下非人伤案件结案周期低于平均值。上述两组数据中,最慢和最快的险企分别相差23.7天、26.5天,其中5000元以下非人伤案件结案周期,东京海上北分需要27.6天才能结案,都邦财险北分仅需要1.1天。

有业内人士指出,时间越短表明其理赔服务效率越高,不过该数据与保险公司的理赔案件量有很大关系,例如人保北分等大型险企,其理赔案件量较大,就会“拖累”理赔周期。

另外,在结案率方面,三井住友财险北分仅为50%,排名垫底;从投诉率来看,中航安盟财险北分投诉率最高,达到6.85‰,安诚财险北分也达到6.06‰;承诺达成率方面,浙商财险北分、天安财险北分均低于90%,分别仅能完成87.5%、87.8%。

四险企各项指标均低于平均值

综合对比发现,在46家财险公司中,一季度安诚财险北分、利宝财险北分、珠峰财险北分和渤海财险北分4家险企上述5项指标均低于行业平均值。

其中,珠峰财险北分上述五项指标分别为11.1天、9.6天、66.9%、93.8%、0.93‰。对此,该公司向北京商报记者解释称,一季度,北分车险业务主要以出租租赁团车业务为主,业务处理模式采用批量处理,与常规案件不同,因此对理赔相关指标产生相应影响。若排除处理模式因素,北分正常车险案件的指标分别为结案周期6.87天、5000元以下非人伤结案周期5.51天、结案率83.37%,均优于行业平均值。

而安诚财险北分的上述指标则分

别为15.1天、12.3天、69%、96.3%和6.06‰。

对此,安诚财险北分相关负责人表示,主要原因是公司保费规模比较小,理赔数据很容易产生波动,一到两件理赔投诉就会对最终数据产生较大影响。

此外,利宝财险北分上述五项指标分别为11.3天、10.5天、76.7%、96.1%、4.37‰。

“因客户选择4S店维修的案件占比比较高,这类客户需要收集维修专票,但受4S店财务结算、专票额度影响,开票时间较长,拉长了整体结案周期;结案率一方面受上述因素影响,另一方面因为车险费改不断深入,客户会综合考虑通过理赔解决维修需求还是自费修理,因此在报案后存在一段较长的等待期,这也是行业普遍面临的问题。投诉率则主要集中在三者车主的配件更换争议。”利宝财险北分相关负责人向北京商报记者表示,该公司正积极推进简化单证、优化处理机制、精简财务支付流程等系列优化措施,加强理赔服务品质管控,提升服务效率,理赔服务指标将大幅改善,持续为客户提供高效便捷的专业化服务。

而就上述五项指标,10.3天、8.2天、66.8%、97.2%和0.46‰)低于平均值,北京商报记者致电渤海财险北分,但截至发稿时并未得到回复。

运行五年理赔服务进步明显

从北京地区的年度理赔测评结果来看,自2014年启动车险理赔服务质量新版指标至今,车险服务效率提升明显,多数指标均有明显进步。

其中,从结案周期年度指标来看,已从2014年的18.3天下滑至2018年的12.7天;同时,2014-2018年,5000元以下非人伤案件平均结案周期从15.9天下滑至9.8天;平均结案率从88.5%上升至92.3%;投诉率从0.55%降至0.27%。

不过,行业理赔服务承诺达成率维持在较高水平后,并没明显突破,2014-2018年该数据分别为97.9%、98.19%、97.56%、97.6%、96.7%。

对此,有保险公司负责人向北京商报记者表示,车险理赔测评指标体系可以看成是车险理赔服务质量的“说明书”,服务数据化和逐一公布各家数据的做法,使得车险公司的服务质量和周期被摆在了放大镜下,公开公正,还会直接与公司的销售情况挂钩,公司自然就重视改进服务流程和服务质量了。

“此外,该体系更好地维护了消费者合法权益,扭转投保容易理赔难的局面,也利于保险意识的建立。而行业服务水平更好了,更有利于车险费率改革举措的推进。”上述人士补充道。

事实上,为优化理赔服务,北京保险行业协会一直在提升车险服务水平。自2017年12月以来,北京市已有两批行业车险理赔共享服务网点(以下简称“共享网点”)投入使用,共享网点达200家,服务范围涵盖西城、朝阳、海淀、丰台等12个北京市的行政区。在北京地区发生无人伤、仅造成车辆损失且责任明确的事实,消费者可就近选择共享网点办理事故车辆的查勘定损,也可以直接进行事故车辆维修,因此有效降低了车主在车险理赔环节中的时间成本。

北京商报记者 陈婷婷 李皓洁

(上接C1版)

久隆财险为何退出北京市场

朱俊生进一步分析,立足细分市场的小型财险公司,一开始公司保费可能相对有限,开拓细分市场也较为困难,但是随着时间的推移,可能会在某几个领域或某一个领域形成品牌效应,就会形成核心竞争力,因此此类财险公司也能生存得很好。

在2018年的财险市场上,一些舍弃车险发力非车业务的险企,反而亏损较轻,超六成企业出现盈利,例如中石油专属自保盈利3.15亿元,美亚财险盈利1.39亿元,安信农业盈利1.137亿元,三井住友盈利1.01亿元。久隆财险也在盈利险企之列。

数据显示,2018年久隆财险扭亏为盈,实现净利润159.2万元,并且今年一季报显示,公司盈利2557.4万元,远超2018年整年的净利润。有分析人士解释,体现专业化、特色化,专注在某一领域进行市场深耕,是目前一些中小主体破解发展压力的一个必然选择。

中信银行在哈首都成功举办中哈高新技术企业论坛

5月16日下午,中信银行联合哈萨克斯坦人民银行、阿尔金银行在哈萨克斯坦首都努尔苏丹举办中哈高新技术企业论坛。本次论坛在阿斯塔纳经济论坛(AEF)期间举办,为中哈企业家搭建面对面交流平台,为深化双边经贸合作做出积极贡献。

哈萨克斯坦是“一带一路”的首倡之地,也是中信集团和中信银行积极参与和支持“一带一路”建设的重要地区。阿斯塔纳经济论坛创办于2008年,经过11年发展,已成为欧亚地区最具影响力的经济论坛。本次应哈萨克斯坦政府邀请,中信银行在努尔苏丹举办此次论坛,旨在助力两国间资金、资本

融通,搭建两国企业的合作桥梁,是践行“一带一路”倡议的具体举措,也是本届阿斯塔纳经济论坛的新变化和亮点。

据了解,本次共有50余家中哈企业参会。中信银行根据国内企业投资意向和需求,从高端设备、现代农业、能源开发、医疗健康等多个领域遴选中方企业代表赴哈。阿尔金银行在当地遴选了相关领域企业,推进务实合作。论坛期间,中信银行管理层和企业家代表同哈政府高层、哈工商团体以及企业家进行了广泛深入的交流,并达成了多项合作意愿。

2018年4月,中信银行完成对哈萨克斯坦阿尔金银行多数股权

收购工作,成为首家在“一带一路”沿线国家收购银行股权的中资银行。截至2018年末,阿尔金银行客户贷款规模已突破1500亿美元(约4亿美元),增幅30%,成为中信银行在中亚地区服务“一带一路”的桥头堡,为两国企业更好地沟通交流搭建平台、拓宽渠道,为进一步推动双边经贸交流发挥积极作用。

展望未来,中信银行董事长李庆萍表示,中信银行将努力做好“三个服务”,推动中哈企业间的合作,积极支持两国经济社会建设。

