

# 决战超强梅汛 科技赋能助救灾理赔

## 我省今年汛期财产保险各类报案已达3200余件,报案金额近亿元

本报记者 吴恩慧 通讯员 梅琳

从5月29日进入梅雨季以来,我省开启雨水霸屏模式,目前已经历6轮强降雨,超长待机的梅雨季导致浙江多地内涝严重,车辆、房屋、农作物等不同程度受损。

面对今年浙江暴雨明显增多、地质灾害气象风险等级较高的现状,浙江银保监局坚持“人民至上、生命至上”,推动银行保险机构进一步做好“技防+机防+人防”的文章,确保安全度汛平稳度汛,守护好人民群众生命和财产安全。截至6月30日,全省(不含宁波)共接到因强降雨造成财产保险各类报案3205件,报案金额达9731万元,已赔付642万元。

### 快速响应

#### 多项举措迎战梅汛

“来,搭把手,我们一起帮你推!”6月30日,衢州人保财险查勘员帮助被暴雨困在积水中的三轮车夫将车合力推出。

在轮番袭击的暴雨灾害天气面前,人保财险浙江省分公司快速启动大灾应急响应,第一时间启动大灾应急预案,确保大灾服务各项工作落到实处。5月29日至7月5日,人保财险浙江省分公司95518客服中心电话呼入人工接通率为99.96%,确保了对客户需求的快速响应,大大提升了客户服务体验。同时,该公司理赔部门推出汛期服务多项举措,确保救灾理赔迅速高效,如对因暴雨引起车辆无法正常行驶的被保险车辆全天候提供免费救援,通过视频查勘、远程定损等线上理赔手段向客户提供便捷的理赔服务,对特殊案件开通绿色通道,对民生案件类或民生保障类的案件优先处理。

据统计,5月29日至7月5日,仅人保财险95518客服中心就受理报案210834件,其中因暴雨引起的报案2520件、车险报案1480件、非车险报案1040件。

### 北斗导航

#### 智慧化防灾全面落实

金融科技在此次梅雨季中大显身手,省内各保险机构搭建了应急救援管理平台、投放物联网设备、绘制灾害风险地图,从依靠经验防灾向智慧化防灾转变,确保早预警、早应急、早处置。

绍兴人保财险在全市范围内安装21个水浸传感器,利用“浙江人保智能水浸平台”,对地下车库等水位超警情况进行提醒。台州人保财险通过北斗导航系统,每6小时对全市6876座老旧房屋开展监测,已发现危房和疑似危房277幢,并会同市防指开展会商,配套公众责任险,提供累计4000万元人身伤亡风险保障。湖州平安财险运用DRS(鹰眼系统),自动筛选疑似风险客户,第一时间推送中央气象台灾害预警信息。

### 特事特办

#### 快赔服务受点赞

“没想到这么快就完成了从报案到赔付,保险公司服务真贴心。”临安一位农户因大雨而导致养鸡场受灾,向保险公司报案后,4万余元的赔款第二天就到账了。

据了解,省内各保险机构坚持大灾理赔特事特办原则,通过分流处理、简易处理、预先赔付等方式,实现快处快赔,切实提升理赔效率。

台州银保监分局联合该市农业农村局,督导保险机构在6月底前完成了全市水稻的承保工作,确保早稻100%参保;平安财险温州分公司推出“安小欣理赔助手”,支持33类单证自动识别分类,在线提供视频查勘、确认查勘报告等服务;太保财险温州分公司创新“三线分流”车险理赔模式,综合运用在线理赔、现场快处和维修单位快赔进行大灾快处,并授权大灾预备队核损权限,现场定损,快速结案。



人保财险理赔人员在新昌梅渚镇后山根村查勘受损水淹车。

## 行情太火下单猛增 银行APP都宕机了 股市大涨,投资者跑步进场抢基金

这两天,股市涨幅气势如虹。7月6日,沪指接连收复3200点和3300点;昨日,沪深两市仍表现强劲,沪指一度冲击3400点关口。

如此强势行情下,基金也借势乘风破浪。“产品卖疯了!”“刚上架就抢光了!”不少银行理财经理兴奋地说。更有人表示其所在行手机银行APP因大流量而宕机了。

“我进银行4年多,7月6日是我见到的最疯狂的一天。”宁波银行杭州某支行销售经理郑先生告诉记者,该支行代销的某基金销售远远超出预期,达到了预计的5倍业绩,当天银行APP宕机了。

交易火爆,对银行的交易系统是一个大考验。7月6日当天,不少股民表示券商APP出现卡顿、无法登陆等情况,但没想到银行APP也被挤爆了。“因为购买太踊跃,手机银行APP不时出现登录不了、经常刷新的状况。”郑经理说。平安银行一位理财经理也遇到了同样火爆的行情,“基金刚上架几小时就停售

了,实在是买的人太多了,半天募集就超过了500亿,只能提前结束募集。”基金抢购实在太火爆,最终只能选择比例配售。郑经理说,不少客户表示余下的钱打算申购别的新基金。

牛市的声音响起,基金该怎么选?业内人士表示,投资者选择基金产品时要做好三个功课:了解基金公司、了解产品、了解自己。本月还会有基金上新,想要投资的客户需要做好抢购准备。

除了新基金火爆超募,老基金近期也备受投资者追捧。杭州一位老基民刘先生日前火速加仓基金,“大盘疯涨,而医药板块出现调整,我决定加仓医药基金。”他表示自己手头的两个医药基金已经收获了50%以上的浮赢。

股市风起云涌,有人狂欢有人冷静。一位股份制银行理财经理表示,“我们建议客户不要跟风,高风险高收益,应按照自己的投资偏好来进行配置。”

本报记者 吴恩慧 梅丹

## 捐赠意外险,守护留守儿童 平安人寿浙江分公司 25届客服节开幕

7月6日,平安人寿浙江分公司第二十五届客服节在杭州平安金融中心正式启动,开幕式上,平安人寿浙江分公司总经理吴纲通过在线直播,向广大客户介绍了平安人寿第二十五届客服节的主要内容,“2020年,平安人寿客服节将继续坚持以客户家庭与少儿为核心服务对象,从“健康、亲子、安全”三大层次出发,为客户家庭提供“平安守护者行动”“健康亲子嘉年华”等逸趣横生的活动。”吴纲同时诚挚邀请广大客户加入到客服节各类线上线下活动,向公司多提宝贵建议和意见,帮助平安持续改进服务品质。

作为平安人寿一年一度回馈老客户的重要服务体验项目,今年的客服节将以“平安相伴 健康守护”为主题,携手中国青年志愿者协

会,通过线上爱心接力的形式,向青年志愿者们捐赠意外保险,在助力守护留守儿童公益项目发展的同时,让更多的人了解保险保障的意义,传播保险正能量。

当天,在开幕式线下活动现场,公司还特别设置了健康、安全及亲子互动体验区,让到场客户在体验血压、体重等健康体检的同时,与孩子一起参与亲子安全问答、安全拼图、套圈游戏等互动游戏,赢取精美礼品,吸引了众多客户的热情参与。

7月-9月,平安人寿金管家APP还将在线推出多项客服节主题活动,投入海量超值豪礼,回馈广大新老客户,并通过点亮爱心值的方式,助力志愿者公益事业。

本报通讯员 李莞汀 李灵霞