



## 新华保险： 科技赋能提升服务促发展

科技赋能让理赔服务有速度，更有温度。新华保险长期践行“快理赔，优服务”的服务内涵，打造全流程智能理赔服务体系，丰富保险服务供给，为客户带来极简、极致、极速的服务体验。

**科技赋能有速度：**  
近80%案件，当日结案即可到账

新华保险积极打造覆盖“出险—报案—申请—审核—支付”全流程的智能理赔服务体系，有效解决了传统理赔流程的诸多痛点。

同时，理赔咨询电话、理赔流程、理赔进度、理赔结论等均可通过官微、官网、官方App等平台实时查询，让理赔“看得见”、保障“摸得到”，实现透明理赔、信守服务承诺。

支持95567+官微+柜面等多渠道报案方式，为广大客户和业务员提供7\*24小时、线上线下互融共通的专业咨询服务。同时，理赔服务专员定期回访，指导客户办理理赔申请。

客户可通过“个人客户微信自助理赔”随时随地提交理赔申请，不限账单金额，符合特定条件的案件可免提交纸质单证，也可以联系保单服务人员上门签收，足不出户即可先人一步提交理赔申请。

同时，新华保险通过数据平台实现与部分地区医院信息系统的直连对接，公司在获取客户授权后，通过数

据平台实时调取、回传完成对接医院的相关诊疗、结算及清单信息，系统之间基本秒级响应，让客户享受快人一步的理赔服务。

该公司积极打造AI理赔智能审核系统，提升赔案审核效率。保险金实时支付范围扩展至个险金额1万元（含）以下的所有案件，近80%的案件当日结案即可到账，显著缩短了转账支付周期，增强了客户的获得感。

**服务周到有温度：**  
提供重疾慰问先赔，医疗垫付、特药购药直付

新华保险不断建立健全覆盖境内外服务场景，就医前、中、后不同健康管理需求的一揽子健康管理服务体系，为客户医疗费用负担提供最后“1公里”的解决方案，持续提供重疾慰问先赔、医疗垫付服务、特药（含CAR-T）购药直付服务。

新华保险站在客户角度，通过探索外部专家会诊、理赔分级鉴定等多种理赔服务模式，让客户真正享受理赔的安心、放心、舒心。

为使不幸罹患恶性肿瘤的客户能够在患病初期第一时间得到专业理赔指导，缓解客户就医资金压力，新华

保险推出了“重疾慰问先赔服务”，并配套提供“三个一”品质服务：一对一慰问协办、一路绿灯优先办理、一日出具理赔结论。2023年1-10月，新华保险在全国范围内累计完成4600多例赔付，赔付总金额约3.9亿元，让重疾客户在理赔过程中切实感受到新华保险的速度与温度。

2023年1-10月，医疗垫付惠及335位客户，垫付总金额达到1156万元，其中，件均垫付约3.5万元，单笔垫付最高金额24万元。

新华保险配套《特药无忧药品费用医疗保险》《特定细胞免疫疗法医疗保险》推出了特药购药、CAR-T购药直付服务等相关健康管理服务，让客户享受先进医疗技术的同时，简化购药和理赔手续，体验到理赔的便捷和贴心。其中，特药出险客户2例（已直付赔付11次，累计给付保险金26.53万元）。

针对疑难争议案件，本着“为客户寻找赔付理由”的初衷，新华保险聘请国内权威三甲医院副主任医师及以上的专家实施会诊，提高理赔结论准确性，切实维护客户权益。

通讯员 邵丹

## 信泰保险菏泽中支： 反保险欺诈培训提升风险防御能力

本报讯（通讯员 张秀丽）近日，信泰保险菏泽中支组织开展反保险欺诈培训活动。

本次培训涵盖对保险欺诈的定义、人身险常见的五种保险欺诈行为、保险欺诈的危害等几个方面。重点

讲解防范保险欺诈的方法，现场分析欺诈案例，提升与会人员的保险欺诈识别与应对能力。

本次培训提高了信泰保险菏泽中支员工的反保险欺诈意识及风险防御能力。

## 瑞众保险菏泽中支： 增强员工合规意识，提升风险管理能力

本报讯（通讯员 李海建）为增强合规经营意识，提高风险管理能力，巩固提升合规建设工作成果，近日，瑞众保险菏泽中支针对各机构、各渠道开展保险双录培训工作。

培训围绕监管条件双录范围及要求、双录具体流程及注意事项等内容，通过现场实操、现场通关等形式，强调双录中易出错环节，使员工全面掌握保险双录操作及要领，提高工作效

率，提升客户体验感，让消费者更全面、准确地了解保险产品属性，充分保障消费者的知情权、自主选择权和公平交易权。

通过此次培训，瑞众保险菏泽中支各机构、各渠道统一“双录”标准，夯实专业基础，落实监管要求，积极推动全面“双录”工作落地实施，进一步提高防范和控制风险的能力，提升保险从业人员的专业水平，为公司的稳健发展保驾护航。

以信为  
实守为  
诚守为  
信守为

