

数字化理赔更便捷高效



看金
论坛
金

近日出炉的7月份金融数据低于市场预期，引来较多关注和讨论。整体上看，金融对实体经济的支持力度并未减弱。上半年金融数据显示，6月末M1、社融和新增贷款同比增速分别为11.3%、9%和11.3%，与去年年末基本持平且保持在高位，已高于年初对2023年5%的GDP目标，体现了金融的超前发力。从结构上分析，金融对实体经济的精准支持不断加强。

金融数据的波动须全面看待。信贷投放是一个持续性的过程，不能只盯着一个月的贷款增量。短频的贷款增减易受上年基数、季节因素、金融机构考核压力、地方政府追求时点金融指标等多重因素的影响，波动较大。衡量金融支持实体经济力度要拉长时间、跨越周期看，不能仅看个别月份的短期信贷波动。

今年以来，货币政策精准有力，加大了逆周期调节力度，推动经济持续回升向好。比如，调增2000亿元再贷款、再贴现额度，进一步加大对“三农”、小微和民营企业金融支持力度；延续实施普惠小微贷款支持工具、保交楼贷款支持计划、碳减排支持工具和支持煤炭清洁高效利用专项再贷款；实施好科技创新再贷款，强化对高新技术企业、科技创新的精准支持。这一系列政策有力引导了金融资源向重点领域倾斜。7月末，主要金融机构普惠小微贷款、绿色贷款、制造业中长期贷款、民营企业贷款同比增长均快于全部贷款增速，信贷结构持续优化。

对于信贷数据，不能简单用“多”或“少”来对应“好”和“坏”。货币政策不是越宽松越好，信贷也不是越多越好，货币政策既要兼顾经济发展也要守住风险。据统计，2023年6月末我国宏观杠杆率超过280%，这个数字已经不低，一味追求增加贷款投放放在宏观微观层面都会累积风险，不利于经营主体和整个金融体系的可持续发展。从经济高质量发展的要求看，应当适当淡化对总量的关注，更多重视“成色”。对企业来说，没有好的项目而被金融“推着走”，不但会增加企业的财务负担，也不利于企业的稳健经营。对银行来说，为了时点指标和考核“垒贷款”而忽视产业发展和项目质量，会造成资金淤积，这其实是浪费金融资源，进而会引发风险。而对国家来说，“大水漫灌”在短期内会影响物价稳定，长期甚至会带来系统性风险，这方面西方发达国家已经提供了很多反面教材。

在当前复杂严峻的大背景下，金融管理部门要回答的问题不仅仅是如何应对眼前的困难，更要实现“短期纾困和长期发展、经济增长和物价稳定、内部均衡和外部均衡”的多重平衡。接下来，要继续精准有力实施稳健的货币政策，持续改善和稳定市场预期，为实体经济稳定增长营造良好的货币金融环境。同时，综合运用多种货币政策工具，着力增强新增增长的动能。最近，各地区各部门也在陆续出台举措，相信随着各项稳增长政策逐步落地生效，市场将更加活跃，对资金的需求也将明显增加，金融也将更好地发挥支持实体经济的作用。

本版编辑 陆敏 美编 高妍

国家金融监督管理总局日前向各监管局及保险行业下发《关于加大保险理赔工作力度 着力做好防汛救灾保险理赔工作的通知》，提出要把开展防汛救灾和保险理赔服务作为行业当前最紧要的政治任务来完成好、落实好，并强调要加大理赔力度，结合受灾受损情况，分区域、分险种、分行业、分步骤细化理赔举措，力争在1周内实现赔付及赔付率达30%以上、月底前车险达90%以上，实现能赔快赔、应赔尽赔、合理理赔。

科技替用户“多操心”

随着互联网、大数据、人工智能等技术的兴起，数字化手段融入保险理赔工作中，让线上理赔服务变得更便捷和高效。在应对台风“杜苏芮”过程中，中国太保保险的线上化“理赔工厂”发挥了重要作用，保障了大灾期间运营服务的可靠性、稳定性、时效性。“‘杜苏芮’登陆后，仅两天时间我们就接到了上千件报案，如果平摊到中支自有队伍，人均要处理100件以上，是日常案件量的10倍。”太保产险泉州中支负责人说。

2021年以来，中国太保产险在营运整合集约转型下，加快推进“小团队分散式作业”向“大工厂多要素运营转变”，打破人员地域、服务空间限制，在多地建立线上化理赔工厂，打造数字化交互、工业化化管理、规模化作业的线上理赔运营模式。在新模式下，中国太保产险线上人均产能可以达到线下的2.9倍，结案周期较线下缩短42.7%。

尽管在应对急情的关键时刻，保险理赔能够做到及时反应、雪中送炭，然而长期以来，保险理赔在日常生活中仍然存在用户认知门槛高、理赔流程复杂、理赔标准笼统等问题，市场上一直充斥着保险理赔难的声音。在保险产品的全链路中，用户通常只有到了理赔环节，才能真正感知到保险的价值。因此理赔是保险产品效用落地的最重要环节，也是用户最在意的服务环节。

中国保险学会党委委员、秘书长黄志强表示：“保险合同是射幸合同，具有不确定性。在理论上，保险与一般的消费合同完全不一样，就是你花了钱之后，理赔可能有、可能没有，可能多、可能少，对于消费者来说确实不好理解。而到实践中，稍微复杂的理赔案，仅仅是收集票据、单证可能就要花好长时间。如果消费者没能正确完整地一次性提交好，而是跑很多趟，理赔体验就已经开始打折扣了。”

由于传统理赔模式通常需要客户填写大量繁琐的表格和提供相关证明文件，而且整个理赔过程需要经过多个环节的人工审核和处理，费时费力且客户体验不佳。《中国保险理赔服务数字化发展报告》建议保险行业加深与政府和医疗行业的合作，深入推动医疗票据电子化，使材料提交和审核更为便捷，推动理赔服务提质增效，全面实现无纸化理赔。

蚂蚁保理赔科技负责人方勇介绍，为了解决用户理赔过程中因去错就诊医院、理赔材料有误造成的无法理赔等问题，蚂蚁保“安心赔”创新了全程协赔服务，并提供理赔的时效保障。为使用户充分理解理赔规则，“安心赔”先后上线“医院查查”和“疾病查查”等服务工具，让用户在就诊时就能实时查询保险产品的就诊医院范围和保障疾病范围。据介绍，截至目前“疾病查查”功能已收录2万多种疾病，能自动解答80%以上用户疑问。在提升理赔流程效率上，“安心赔”应用AI智能技术，实时辅导用户在申请。在理赔材料比较复杂的住院医疗险和重疾险上，“安心赔”服务的用户理赔材料“一次交对率”为87%。此外，“安心赔”还根据不同险种承诺了对应合理的理赔时效，例如，门诊险、住院医疗险、意外险和重疾险的理赔时效保障，分别承诺2日、4日、5日和15日。

当前，使用数字化技术的在线理赔服务已开始普及。根据中国社会科学院金融研究所发布的《2023年中国互联网保险理赔服



务创新报告》统计，28家人身险或健康险公司2022年理赔年报公布了理赔线上化率，平均线上理赔比例接近90%，其中18家保险公司的线上化率超过90%，最高达99.91%。大部分公司借助自有APP、第三方平台，让线上理赔服务变得更便捷和高效。

“雪中送炭”到“雨前送伞”

“展望保险理赔的未来发展趋势，我认为一定会呈现线上化、智能化、前置化的趋势。相比在事故发生之后提供经济补偿，前置风险防范的意义更在于预防事故的发生。”在中国人民大学中国保险研究所所长魏丽看来，防患于未然才是风险管理的最高境界，应当充分发挥保险防灾减损的功能。

作为专注于为物业企业提供运营风险解决方案的保险科技企业，飞鸟鱼保险科技利用物业运营风险数据观测平台，前置化梳理华东客户历年受灾社区出险理赔情况。在台风“杜苏芮”登陆的前几天，飞鸟鱼风险减量中心服务小组迅速向龙湖、绿城、融创等合作客户推送前置预防方案，尤其是针对管道、消防、排水、电路等容易造成更大伤害的重点部位，多次提醒受灾较严重的项目采取全面隐患排查、提前部署防汛应急物资等措施。

“过去，受制于保费规模过小及行业壁垒，很多保险公司不懂物企运营场景，发挥的功能更多是风险发生后的经济补偿，而参与物业一线风险管理的过程太少，无法形成一体化的防损减损动作。由风险发生后的‘雪中送炭’转向风险发生前的‘雨前送伞’，‘以防为先’的理念是我们更为关注的重点。”飞鸟鱼保险科技有关负责

人表示，通过对已经积累的4000个社区数十万条风险工单进行大数据归因分析，公司不仅为物业服务企业提供精准的理赔数据报告，而且还能够将物业管理风险精准分成70多类，为客户提供针对性的改进建议。除了用“赔不赔”“快不快”来衡量理赔服务好不好，飞鸟鱼更希望未来能帮助物业服务企业降低风险概率和运营成本，从而提高业主满意度。

在保险科技的加持下，保险理赔的范畴已经不仅仅局限于风险发生之后的赔付，还包括给用户提供更适配的理赔服务，例如就医绿色通道、购药服务、理赔垫付等。“医疗险产品除了保单自带的服务以外，以往是没有主动服务的，不像车险的理赔，客户出险之后打个电话就可以解决整个理赔问题。所以我们希望人身险的理赔未来也能像我们车险的理赔一样，只需一通电话，后面麻烦的事情、琐碎的事情都交给保险公司来帮你完成。”中国平安健康险公司理赔管理部总经理黎黎明介绍，平安健康险“出院三日赔”通过专属家庭医生服务体系，在客户授权情况下，由家庭医生进行报案，并由理赔人员帮助收集材料，实现出院即报案，帮助客户省去自行收集材料的烦恼，避免了客户错交、漏交材料等问题，实现了出院后的快速理赔结案，提高了理赔服务的效率。

《中国保险理赔服务数字化发展报告》认为，未来，保险行业在理赔服务的全链路上会继续尝试前置化。以健康险为例，未来的理赔服务更应关注预防阶段，通过癌症早筛等科技手段，在有隐性风险或出现轻症时及时介入。提高早筛普及率和成功率，从而降低重疾的发生率。

山东省青岛市即墨区

精细化推进老旧小区改造

近年来，山东省青岛市即墨区通过问需于民、多方参与的模式，推进城市更新建设，精细化推进老旧小区改造，让老旧小区呈现新面貌，焕发新生机；让居民唱主角，共享高品质生活。

即墨区通济街道安居小区二区是个20多年的老小区，随着小区年份越来越长，不少房屋都出现了漏雨问题。每年一到雨季，住在顶层的居民就会格外闹心。今年小区进行改造升级后，居民的烦心事被彻底解决了。安居二区居民李先生回忆，社区给居民发了意见表，就怎样改造小区问题征求大家的意见和建议，当时提了意见，能不能解决漏雨、给外墙加个保温层等，没想到这些问题真的解决了，大家都非常满意。

为了解决群众的急难愁盼问题，即墨区专门成立了老旧小区改造专班，利用3个月时间提前走访每个需要改造的小区，并采取线上、线下2种方式问需于民。李先生和街坊们的屋顶防水、雨污水管道更换等合理化建议就这样被纳入了小区改造计划。即墨区老旧小区改造专班工作人员介绍，专班在线上设立了二维码，每个小区一个二维码，居民扫码进去之后，就可以直观地看到所在小区的改造内容，也可以在小程序里提改造意见，

线上浏览量达到2万余人次，反馈8500条意见。同时线下发放了13000余份改造宣传手册，反馈7500条意见。结合居民意见，仅屋顶统一防水和雨污水管道更换2项，就追加6300万元的投资。今年，即墨区共投入资金7.75亿元，对24个老旧小区、445栋楼进行升级改造，建筑面积125万平方米。

在即墨区环秀街道新民小区老旧小区改造项目现场，由居民代表、物业代表、社区工作人员组成的3方督导小分队在施工负责人的带领下，经常对项目建设情况进行巡查，这种模式获得了居民的一致好评。新民小区居民王先生认为，这种模式很好，有问题在现场就能得到解决，发现问题之后，居民跟他们直接沟通，诉求传达和问题解决无卡顿，既提高了施工效率，也提高了群众满意度，让改造到居民的心坎上。

把群众的问题清单变为幸福清单。截至目前，24个小区的外墙保温已基本结束，部分小区正在进行屋顶防水施工和地下管线的施工，预计今年11月底将全部结束，让1.38万户居民实现安居到乐居的转变。

(数据来源：中共青岛即墨区委宣传部) · 广告

邮储银行山西省分行

量身定制授信融资方案

7月27日，邮储银行运城城市分行在山西省内率先落地5000万元至1亿元小企业授信业务，授信金额6000万元。本次获得授信企业山西瑞格金属新材料有限公司，是一家生产航空零件、汽车零件、手机外壳、无人机机架等高端技术产品的专精特新“小巨人”企业。今年7月，企业为扩大生产规模，与山东某企业签订了2000吨废铝采购合同，急需流动资金周转。

邮储银行运城城市分行在获悉企业融资需求后，为其量身定制了大额授信专属融资方案。为保障企业获得贷款的及时性，银行开通审查审批绿色通道，大幅缩减业务等待时间。通过总行、省行、市行、县行4级联动，前中后台协同推进，从和客户达成合作意向到放款仅用时2周，及时解决了企业流动资金紧张的难题，高效率、高质量服务获得客户高度认可。

小企业法人大额授信业务，是邮储银行为切实满足优质民营企业大额融资需求推出的业务，最高额度可以达到1亿元，有效拓宽了中小微企业客户授信覆盖范围。邮储银行山西省分行不断加强制度研究、政策宣贯和业务指导，提升辖内分支行对大额授信业务的理解和运用，优先支持优质民营企业，尤其是专精特新企业的融资需求。山西省分行将进一步加大中小微企业金融政策倾斜力度，依托更加丰富的金融产品，积极为中小微企业提供全方位金融服务，助力全省民营企业发展壮大。

(数据来源：邮储银行山西省分行) · 广告

开泰银行(中国)有限公司北京分行 开业公告

开泰银行(中国)有限公司北京分行经国家金融监督管理总局北京监管局批准开业，将于2023年8月22日正式开业，特此公告：

金融机构中文名称：开泰银行(中国)有限公司北京分行
金融机构英文名称：KASIKORNBANK(CHINA)COMPANY LIMITED BEIJING BRANCH
负责人：毛迪
机构编码：B1628B211000001
营运资金：1亿元人民币
营业地址：北京市朝阳区东三环中路1号1幢1单元16层1601内1-3号单元
邮政编码：100020
联系电话：010-57911890
业务范围：经总行授权，经营下列全部外汇业务和人民币业务：吸收公众存款；发放短期、中期和长期贷款；办理票据承兑与贴现；代理发行、代理兑付、承销政府债券；买卖政府债券、金融债券；买卖股票以外的其他外币有价证券；提供信用证服务及担保；办理国内外结算；买卖、代理买卖外汇；代理收付款项及代理保险业务；从事同业拆借；从事银行卡业务；提供保管箱服务；提供资信调查和咨询服务；经国务院银行业监督管理机构批准的其他业务。