

■文 / 本刊记者 史小萌 ■摄影 / 王卫

# 华泰财险:边走边琢磨

在看似热闹的险种大比拼的后面,保险公司保持着清醒的头脑:利用网络提升客户服务、优化内部业务流程才是保险公司的终极目标

——年前,北京某公司的职员李小姐买了辆富康,为了防止意外,她特意掏出5000元保了全险。转眼到了该续交保费的时候,由于保险公司业务员的疏忽,忘记通知她续保,而她恰巧在这时出了交通事故,据说,象李小姐这样的案例在有车族中时有发生。

车险产品标的小、保费低、符合网上销售的基本条件,于是,华泰把车险产品作为网上保险的“开路先锋”。

## 以车险为切入点

去年,华泰把一个简单的网页挂在中国保险网上,一边看着市场的变化,

一边暗自琢磨着自己与电子商务的切入点。今年年初,华泰向易保、新网、阿里巴巴、中国保险网等合作伙伴发布信息,放出华泰想做一个大型网上保险电子商务平台的消息,在几个竞标方案中,华泰最终选择了易保。经过多次改版,今年5月,华泰与易保合作正式推出基于传统业务的网站,新版网站从过去的静态页面跃升到一个动态数据库支持的电子商务平台。

在华泰的电子商务平台上,由易保开发的车险在线系统是一个“亮点”。双方在谈到这个系统时都不约而同地用“友好”两个字来形容。投保人可以根据自己的情况填写投保意向书,比如某客户只有2000元可以投保,他只需输入车辆的有关信息和相关需求,系统就自动为客户设计保单。过去,许多客户反映保单条款复杂、看不懂,为此,该系统还特意制作了易懂的条款介绍,客户在填写过程中,如果对哪个名词不清楚,可以随时点击旁边的说明查看细节。

## 变化从内部悄悄开始

网上保险绝不只是网上销售这么简单,电子商务不光是企业的传统销售模式的延伸,它对企业内部的运作模式、



据统计,机动车保险业务的保费收入目前已经占据财产险保费总收入的60%,是我国财产保险业务的龙头险种。今年一季度,全国车险保费收入总额为89.36亿元,其中中国人民保险公司占有绝对优势地位(保费收入为70.47亿元,份额为79.08%);太平洋、平安、华泰则瓜分了剩下20%左右的市场。华泰总经理助理段胜武说,华泰财险设立自己的网站,源于一个简单的想法——务实。



华泰一边关注着市场的变化，一边耐心地培育着它的“网上保险绿地”

观念等各个方面都有潜移默化的影响。

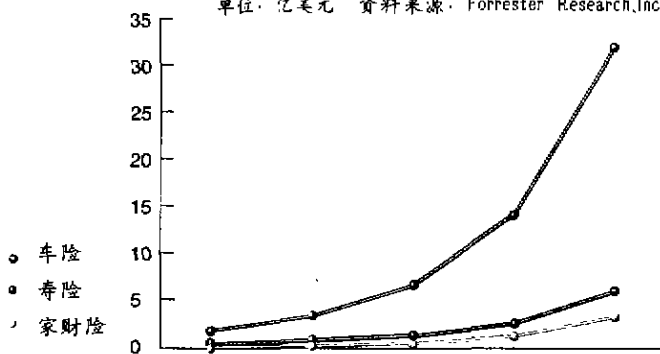
对网上保险华泰一直保持着清醒的认识，华泰财险总经理助理段胜武认

为，网络是为传统业务服务的一种工具，华泰的电子商务发展战略就是基于传统，为传统服务。

队伍，总公司电子商务处经常同8个分支机构的电子商务联络员保持联系，为他们提供技术支持。

### 全球网上保险业务销售额

单位：亿美元 资料来源：Forrester Research, Inc.



	1999	2000	2001	2002	2003
寿险	0.52	0.78	1.3	2.56	6.01
家财险	0.11	0.24	0.53	1.28	3.35
车险	1.94	3.51	6.81	14.19	31.98

华泰电子商务处隶属于华泰总公司研究发展部。据电子商务处的负责人孙芳介绍，华泰从没有专职部门做电子商务，到现在不到两年的时间里，已经建立了一支近10人的

电子商务处在确保技术支持的同时，更大的作用是为公司提供一个传递内部信息的渠道，公司最新的资料可以利用网络传递。有的管理者担心把文件放到网上会不会泄密，为打消他们的顾虑，电子商务处为公司内部每一个管理者、员工授予了不同的权限，权限越大看到的内容越多。就好象一个保险柜，拿着多把钥匙的人才能打开每一只抽屉。

证券公司的收入来源于提取佣金，而保险公司更重视风险的控制和降低成本。签订一笔上亿元的保单，一旦发生事故，一家保险公司很难独自承担，这就需要将风险分散给其他的保险公司。



利用华泰网上在线理赔系统，从客户报案到拿到赔款最快的一单仅用时25分钟。

比如华泰承保一个核电站，要把承保额的80%—90%分保到全球的其他保险公司。传统方式是用传真和电话联系敲定价格，段胜武说，如果建立一个网上的分保系统，这将给保险公司节省大笔成本，也缩短了联系时间。

### 在线理赔还在“试用期”

理赔，是投保人衡量保险公司服务质量的重要标尺。经常发生投保人因为不满意某保险公司在理赔阶段拖泥带水的服务、与保险公司矛盾激化、重新选择其他公司的事情。就此，华泰把理赔环节作为竞争的核心。

据华泰营业部业务员介绍，华泰北京地区理赔案件每天发生100多起，其中有75%是2000元以下的理赔事故，传统的做法是车主报案后，保险公司派人现场查勘、定损，由公司指定的修理厂修理。由于华泰的物理网点有限，如果该事故发生在远郊区县，保险公司必须从城里赶到现场，这一来一回就消耗了不少成本。

尚处于“试用期”的华泰财险在线

理赔系统，其优势已经初见端倪。记者在华泰总公司营业部现场看到：营业部开通了30条的电话线，集中接受车主报案，接到报案后生成报案号码，公司与定损员联系，双人查勘、双人复核，同时通知在北京的4个分公司、10个分解厂，由他们用数码相机拍下现场，把图片传真至营业部，经核赔后通知当事人到公司柜台付款结案。利用该系统，从客户报案到拿到赔款最快的一单仅仅25分钟。

尽管华泰的在线理赔开始小试牛刀，但还没有得到投保人的广泛认可。

专家也认为，传统保险理赔需要众多专业人员现场核查，而在线理赔系统只需要拍几张照片，手续是简便了，但风险没有减小，而且，这种方式很可能发生通过电脑操作来达到诈保的目的。好在目前的网上保险还只是处在起步阶段，网上销售仅仅是保险公司信息化的一部分，利用网络提升客户服务、优化内部业务流程才是保险公司的终极目标。因为保险公司都明白，现在谈网上保险在传统业务里占有多少比例，投入产出什么时候得到回报，还为时尚早。<sup>[1]</sup>

## 最古老的保单

目前发现的世界最古老的保单是1347年10月23日在意大利热那亚签订的，如今它被保存在热那亚国立图书馆内，算起来它已经有654年的历史了。

保单上的措辞类似一份虚设的借款单，它规定在“圣·克劳拉”号船抵海前，由乔治·勃克维伦以借款人的地位，名义向商船的主人借入一笔款项。船舶如果在6个月内安全到达，借款合同即宣告无效。如果船舶在航行中遇到海难事故，借款人承担风险，并负责赔偿。这种危险赔偿金相当于今天的保险金额。至于乔治·勃克维伦承担风险的费用，非借款人（商船的主人）事先支付，并不写明在合同中。由于这张保险单没有写明保险人应承担的风险责任，它还不是一张完整的现代式的保单。