

## 盐城保险业

## “1号窗口”线上化系统十问十答

□盐保

5月25日上午,盐城保险业“1号窗口”线上化系统在盐城新闻发布厅正式启动。这是在盐城银保监分局指导下,盐城保险业优化提升行业“1号窗口”服务效能、提升人民群众对保险服务的满意度和获得感推出的又一创新服务举措。

盐城保险业“1号窗口”线上化系统打造特定车辆实体窗口承保业务分派线上化和摩托车(含电动摩托车)客户交强险投保便民服务平台两大项目,以信息采集标准化、任务分派智能化、任务办结即时反馈为核心,优化摩托车(含电动摩托车)客户上门环节,以及行业“1号窗口”人工对接环节,形成了“一窗采集、分类受理、限时办结”的闭环模式,让窗口工作实现标准化、规范化、便利化三提升。

## 一、盐城保险业“1号窗口”运行一年来取得了哪些成效?

**答:**在盐城银保监分局指导下,盐城保险业聚焦群众“急难愁盼”,践行保险为民初心,针对部分车辆(险种)投保难、群众投诉率高的状况,立足问题导向、需求导向、效果导向,从体制、机制改革着手,探索打造行业“1号窗口”。运行一年以来,现已实质性解决了特定车辆投保难问题,累计兜底承保车辆15913台。其中,市民关注的摩托车(电动摩托车)9933台、营运货车2409台、非营业货车2871台、特种车638台,辖内相关投诉“清零”,社会反响良好。

## 二、为什么要推出“1号窗口”线上化系统?

**答:**从行业“1号窗口”一年来的总体运行情况来看,在业务承办、人工分派、流程处理、信息反馈上,还与人民群众的期盼存在一定的差距,为此,盐城保险业形成以信息化为手段,对窗口服务效能、窗口业务任务分派、客户体验感等方面工作进行提优的工作思路。盐城保险业“1号窗口”线上化系统建设是盐城保险业党建联盟——人民利益“守护行动”四项工程之一,是在盐城银保监分局党委领导下,作为2023年协会党支部书记领办项目探索推行的重要举措,通过行业“1号窗口”信息化平台建设,将为群众办实事服务上“云端”,从“面对面”走上智能大道。

## 三、“1号窗口”线上化系统对服务有哪些提升?

**答:**“1号窗口”线上化系统的实施,实现了业务资料收集标准化、任务分派智能化,业务处理透明化、可追溯。一方面,以联保体市级机构牵头,扎口管理各县(市、

区)“1号窗口”,统筹协调联动,提升了各级“1号窗口”的联动效率,促进了行业服务水平的提升;另一方面,实现了人民群众可以在线办理摩托车(含电动摩托车)保险业务,消费者与联保体“线上秒达”,直接对接承保,让服务更加便捷、顺畅,让消费者少跑路。

## 四、摩托车(含电动摩托车)市民用户如何进行线上投保?

**答:**盐城辖内摩托车(含电动摩托车)个人投保群众,可通过搜索关注“盐城市保险行业协会”微信公众号,选择服务—便民服务平台,无须注册,通过手机号验证登录后,直接进入摩托车保险业务自助投保模块。根据系统提示和图示上传投保资料,实现摩托车投保需求“一次办”“零跑腿”。便民服务平台开设了盐城摩托车(含电动摩托车)交强险便民服务平台说明、新车投保、非新车投保、查询投保记录等内容。其中,查询投保记录栏目可查询已办结的相关业务,以及已提交的投保需求办理进度(包含申请单号、承办机构及承办机构联系电话)。

## 五、“1号窗口”线上化系统有哪些亮点?

**答:**一是在线下服务的基础上,实行盐城辖内摩托车(含电动摩托车)个人用户保险业务线上投保预审核机制;二是办事群众线上提交的投保资料更加简化便捷,省去中介环节,无须找人代办;三是办理过程可回溯无顾虑。资料提交后,系统按照规则分配至联保体内的一机构进行承办,该机构“1号窗口”工作人员对资料进行审核通过、电话联系,发送短信缴费链接或二维码收取保费,办结后发送电子保单链接。对材料不齐全或其他不符合承保要求、客户无法使用线上支付等情况的,则由该窗口

工作人员以电话、微信等方式,远程联系客户进行后续服务;四是办结结果有保障。一般情况下,所有业务当日办结完毕并系统反馈,对因特殊情况需要上级机构审批的,及时与办事群众联系沟通,办结最长不超过2日。

## 六、不同机构的“1号窗口”业务办理的要求是否有不同?

**答:**行业“1号窗口”紧扣规范主题,以信息采集标准化、任务分派智能化、任务办结即时反馈为核心,统一业务受理和办理流程,简化投保资料,明确时效标准,同类业务在联保体内任一机构的“1号窗口”做到“三同样”,即同样的办理程序、同样的投保资料要求、同样的办结时效,用“小规范”展现行业服务能力“大提升”。

## 七、如何理解联保体?

**答:**联保体是行业探索尝试联保经营机制的创新做法,对外服务代表一个整体,而不是某一个、单一的保险机构。联保体联合解决特定车辆投保难的问题,提供兜底承保,达到分散风险、平衡利益的目的,尽最大可能保护特定车辆客户以及道路交通事故受害人的权益。

## 八、联保体组成是哪些机构?主要解决哪些问题?

**答:**经盐城市财产保险专业委员会审议,由人保财险、太保财险、平安产险、国寿财险、中华联合、阳光产险、紫金保险、大家产险等8家机构组成盐城保险业特定车辆联保体,着重兜底解决营运货车、非营运货车、特种车、摩托车(含电动摩托车)、营运客车、拖拉机 etc 6类车型投保难问题。

## 九、特定车辆车主投保有哪些需要注意的方面?

**答:**“1号窗口”设立以来,特定车辆投保难问题已经得到实质性解决,当前线上化系统的推出,摩托车(含电动摩托车)个人用户通过线上投保实现了便捷化。在此,盐城市保险行业协会温馨提示:切勿轻信一些非法中介的误导,防范其以投保难、低价投保等方式招揽生意,而轻易将车险交给其代理,造成不必要的经济损失。同时,要注重提高个人信息保护意识,妥善保管重要身份信息、敏感金融信息,以免被恶意使用或非法买卖。任何保险公司对于交强险都不得拒保。建议车主提高安全驾驶意识,为了减少不必要的麻烦,交强险和商业险尽可能在一家保险公司投保。

## 十、行业监督服务电话是什么?

**答:**行业监督服务电话设在盐城市保险行业协会,联系电话为0515-68012378。

登录端口



盐城摩托车(含电动摩托车)客户交强险投保便民服务平台,请识别二维码,关注盐城市保险行业协会公众号,点击服务菜单栏中的“便民服务平台”,进入摩托车(含电动摩托车)交强险自助投保。