



国寿寿险:

以数字化重塑有速度有温度的理赔服务

近年来,互联网、大数据、云计算、人工智能、区块链、5G网络等数字技术加速创新,日益融入经济社会发展各领域全过程。

在保险行业,数字化转型的成效体现了保险公司的核心竞争力。近两年,受新冠肺炎疫情影响,信息技术支撑能力成为检验一

家险企能否稳健发展的重要指标。可以说,线上化是数字化转型最为基础和初级的阶段。根据专业咨询机构测算,2021年我国保险机构技术投入已超过430亿元,并在未来3年内其数字化占比稳定在40%以上,年增长率保持在20%以上。

在“科技国寿”战略部署下,近年来,中

国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿寿险公司”)的科技创新工作围绕用好数据、用活技术两个基本面,开展了一系列具有国寿特色的创新实践。该公司不断加强数字经济发展的理论研究,促进数字技术和保险理赔服务的深度融合,赋能传统服务模式转型升级。

智能理赔:
利用数字化、网络化、智能化重塑有速度的理赔服务

新时代下,公众保险意识日益增强,理赔服务作为客户非常关注的环节之一,越来越受到社会的关注。随着保险业数字化程度的不断加深,中国人寿寿险公司进一步扩大大数据、人工智能等技术在理赔方面的应用范围,全面重塑高效的理赔系统。全新的智能理赔服务模式,实现医疗责任理赔案件的智能化作业,凭借强大的智能理算引擎,中国人寿寿险公司有效提升了理赔作业效能,为客户提供快捷的理赔服务。

理赔案件受理前端,在移动

理赔端嵌入智能OCR技术,实现影像纠偏、清晰度识别和类型识别等功能,对影像资料智能审核,有效减少回退件数,提高报案质量,客户体验感有显著提升,业务处理人员工作效率也实现大幅提高。理赔案件处理后端,通过“特约理赔责任设定+基础医疗数据库+客户医疗明细信息”,实现自动识别保险责任、自动理算保险金和自动分配金额,无须理赔人员参与处理。

将互联网、大数据、人工智能同保险理赔深度融合,重塑的智能理赔系统为客户提供极速理赔体验。中国人寿寿险公司理赔服务年报显示,2021年,该公司智能化处理理赔案件超1390万件,同比增长23%,智能

化作业占比超过70%;小额理赔时效提速至0.13天,部分案件实现秒级赔付。

理赔直付:
大数据与场景应用有效融合,重塑有温度的理赔服务

在实现理赔智能化的基础上,中国人寿寿险公司改变原有客户出险后上门申请理赔的传统模式,深度聚焦“医疗+保险+互联网”场景,将海量医疗数据和客户就医场景相融合,推出理赔直付服务。通过推广社保、医院和第三方数据直联,实现客户远程智能识别、医疗信息线上流转,并通过智能化作业远程快速理算并支付,为客户提供“免报

案、免申请、免资料、免临柜、免等待”的“五免”服务,客户无须到公司申请就可以领取赔款。部分地区开通“一站式”理赔直付服务,客户出院时即可结算赔款并直接抵扣医疗费,有效缓解客户医疗费压力。

针对部分经济相对落后地区实际状况,中国人寿寿险公司通过理赔直付服务,充分发挥保险扶贫主力军作用。将海量医疗数据与客户就医场景充分融合,中国人寿寿险公司重塑的服务模式为客户带来了暖心的服务体验。该公司理赔服务年报显示,2021年,理赔直付服务超600万人次,覆盖地市200余个,赔付金额42亿元,同比增长17%。

数字经济事关国家发展大

局,而理赔服务是保险消费者感知保险公司服务最重要的触点之一,两者的重要性都不言而喻。中国人寿寿险公司将数字经济设计与发展与理赔服务充分融合,推出智能理赔、理赔直付等服务模式,不仅是拥抱科技时代、顺势而为之举,更是针对市场上存在的“理赔难”“理赔慢”等现象的破局之策。

“通过实践,我们深刻感受到,数据是企业创新的核心基础,技术是创新的重要手段,开放、简约、灵活、明了的技术路线能够更大程度发挥数据价值,推动企业不断创造新的业务模式,服务国家大局、造福于民。”中国人寿寿险公司有关人士表示。

通讯员 卢立同

协通汽车安全统筹公司落户菏泽

本报讯(牡丹晚报全媒体记者 张恩合)近日,协通汽车服务有限公司菏泽分公司在菏泽挂牌成立,将开展普通货车、危险品运输车辆等车辆的安全统筹工作。

据悉,协通汽车服务有

限公司是中国供销合作社旗下的全国性以加强系统安全生产管理为目的的服务性公司,公司补偿准备金10000万元,主要经营机动车安全统筹服务等业务,在货运车辆市场上有丰富的

经验,在统筹补偿方面与多家全国性公估机构强强联手达成战略合作,可提供高效、快捷的补偿服务。机动车等加入安全统筹一旦发生交通事故造成损失,可以及时得到弥补,最大限度地减少

因灾损失。

协通汽车服务有限公司菏泽分公司安全统筹车型包括普通货车、危险品运输车、牵引车、半挂车、自卸车等和冷藏车、洒水车等特二类车辆。

华夏人寿菏泽中支:
牢固树立以客户为中心理念,认真做好消费者权益保护工作

本报讯(通讯员 李海建)2021年,华夏人寿菏泽中支深入贯彻“行业规范建设提升年”工作要求,加强金融消费者权益保护工作,牢固树立以客户为中心的服务理念,改进理赔服务质量,提高理赔服务时效,简化理赔流程和缩短理赔时间,使“理赔难”难题得到初步解决。

华夏人寿菏泽中支全年共计保险理赔案件2148件,较2020年同比增加35.26%;理赔金额2971.77万元,较2020年同比增加40%;出险支付时效平均为44.78天,申请支付时效平均为1.2天,理赔率95.78%。2021年全年服务人次1521人,其中意外险理赔案件1437件,理赔金额291.12万元;疾病类理赔案件715件,理赔金额2669.37万元。

华夏人寿菏泽中支以金融消费者权益保护为切入点,从理赔合规、服务标准和工作纪律三个方面加强对理赔工作人员考核,提高客户理赔满意度,不惜赔、不拖赔,增强了保险消费者的获得感、体验感和幸福感。

太平人寿科技创新成效显著

获评金融创新奖、数字化卓越案例等多项荣誉

本报讯(通讯员 赵倩)近日,太平人寿多项科技创新项目在行业评选中荣获嘉奖,凸显该公司创新发展成效显著。

在上海地方金融监督管理局组织的金融创新评优中,太平人寿“太平保宝”项目凭借多年科技沉淀及创新业务赋能成果,荣获“2020年上海金融创新奖”。此外,在《中国银行保

险报》公布的《2021中国保险业数字化转型优秀案例》中,太平人寿共三项科技项目上榜,“iFamily保险家庭账户”项目案例入选“2021年度数字化营销卓越案例”,“智能双录”项目、“服拓驾驶舱”项目入选“2021年度保险业数字化运营卓越案例”。

“iFamily保险家庭账户”项目的落地实施得益于太平

人寿科技团队在大数据分析,智能推荐算法等方面积累的大量经验。结合图像识别、机器学习等技术,使原本需10小时整理的家庭保障报告如今可以一秒生成,一键分享直达客户。上线以来,已累计为超过80万客户家庭送上了保障解读。“智能双录”项目是太平人寿自主研发的“双录”平台,为客户提供了简洁高效的服务渠道,帮助客户对购买的

保险的权益有360度的全方位了解,真正买得放心、买得舒心。目前“双录”件均录制时间已经可以在10分钟完成。

对于未来在科技创新方面的规划,太平人寿表示,将持续坚持创新发展理念,推进数字化转型进程,用科技重塑保险价值链,通过联结与融合,让科技成为数字化转型更强的动力。

