

理赔：科技加减法

理赔简单化



传统线下理赔步骤繁琐，解决路径耗时长。对于专业知识储备不足的保险消费者来说，亟待保险公司提供更为便捷化且易于操作的在线理赔服务，自从保险“上架”互联网的那时起，如何利用互联网更好地赋能线上投保全流程，形成从投保到理赔的闭环，不断成为业内发力的方向。



在线理赔

调研发现，目前所有保险公司在提供保单查询这一功能的同时，也均提供在线理赔服务，且入口的提示更为人性化。比如友邦保险App中的“我要理赔”选项，点击“我要报案”选项，完善身份信息关联保单后即可进行在线申请理赔，同时在界面中还设置了理赔指南供用户快速搞定理赔所需材料。

免费问诊

除了保险理赔环节实现简单化、快速化、细腻化之外，有的保险公司App还在发挥互联网平台的优势，将专享服务做到极致，将免费问诊、视频问诊、口腔自测的服务搬进App等线上渠道中。

以众安保险为例，该公司提供的互联网医疗服务帮助患者远程问诊，包括图文咨询服务和视频问诊服务。图文咨询服务中，用户可通过图文咨询的方式与健康服务人员进行一对一交流，为用户提供图文交流、在线阅片、用药指导、饮食运动等综合健康类咨询。

视频问诊服务为被保险人提供视频问诊服务， 7×24 小时不限次使用。通过视频问诊的方式，可以加强医生与患者的面对面交流，帮助医生更快进行诊断，提升用户体验。此外，太平寿险等保险公司App中也提供了视频医生服务，可以为用户提供远程咨询服务。

适老化开发

各家保险公司的App也在为老年人实现理赔简单化。各家保险公司App切换适老化版本后，界面模式一般具有大字体、大图标、高对比度字体等特点。

中国人寿、太平人寿、平安产险等多家险企App适老版本切换方式均在主页功能区的显著位置。如国寿寿险推出的寿险App尊老模式，可实现保单查询一键触达、养生活动定时推送等。该App还为每位老年客户提供一对专属服务经理、实时咨询、在线答疑。

平安产险关怀版既提供买车险、查保单等服务，也提供查违章、道路救援、一键挪车等个性化服务，并且大字体上配有简单易懂的标志符号。

理赔线上化率高

根据调研，各家保险公司理赔线上化率虽不尽相同，但整体接近90%，以互联网业务为主的保险公司实现了100%理赔线上化。如太平寿险理赔线上化率约88%。国泰产险互联网主要业务达到100%线上理赔。

缩短理赔周期手段多

平均理赔时效、当天结案率离不开科技这一驱动力，各家不断采取技术手段缩短理赔周期。以众安保险为例，众安保险智能化产品能够做到全智能理赔，每28秒有一个理赔结案，95%理赔线上申请，获赔等待时长同比减少57%。

除了实现线上化理赔服务，减少查勘定损员的现场查勘时间外，也有保险公司利用更深层次的技术、通过开发系统等方式为加快理赔时效“争分夺秒”。太平财险非车险理赔采用OCR技术，加快录单时效。基于规则引擎，实现自动核损、自动理算、自动核赔，加快理赔时效。开发“E理赔”移动端作业工具，应用于处理查勘、定损等理赔业务，简化录入，优化流程，实现案件快速便捷处理。

理赔智能审核模型多样

以众安保险的健康险快赔产品为例，移动端交互式模式和智能材料类型识别服务客户高效准确提交报案申请：整合医疗数据、电子票据、OCR识别及辅录实现理赔信息智能采集，各类信息自动组装；搭建优化规则引擎支持自动理算和自动审核，实现理赔快速结案。

国泰产险围绕互联网场景险、意健险、车险理赔核心环节，打造“昆仑智慧保险理赔服务体系”。单证系统识别准确率可达80%，针对电子发票，使用RPA技术获取票面信息，正确率可达100%。整体录入效率大幅提升，平均10分钟即可完成，支持理赔作业人员和客户进行一站式沟通，一次性材料收集率达到了70%。针对意健险、门诊报销型等与医保挂钩的产品，系统针对国家和各省的医保目录，维护了药品、诊疗服务和医用耗材的知识库建设，理算自动化案件已达30%。

太平寿险也通过智能审核模型对案件进行审核定性，提升理赔自动化率，截至2022年9月30日，自动化率在原有较高水平基础上提升1%。

理赔高效化



优化理赔体验，才能铸就客户满意口碑。一直以来，理赔服务是保险消费者关注的重点。在线上投保后接近100%的进程中，各家保险公司基于互联网科技和大数据应用，实现与医保、医疗机构及第三方数据公司的合作，将出院和赔付无缝衔接，实现出院即理赔的高效服务，跑出了理赔“加速度”。



报告总结

便捷用户投保全流程

在科技助力下，保险公司能研发出更贴合客户需求的保险产品，更精准地为潜在目标客户量身定制合适的保险产品，用户也能购买到更符合自身需求的个性化保险产品。综合来看，大部分保险公司能够支持线上投保、缴费以及核保理赔，极大地简化了业务流程，提升了保险公司的服务效率，也降低了保险公司的运营成本，让用户享受更良好的体验。

助力险企实现提效控费

在线投保实现的背后，涵盖了移动互联、身份识别、数据计算分析、智能风控、物联网等复杂的技术系统支持。保险公司利用科技赋能，实现嵌入式、互动式、社交化的销售等环节，降低了人工成本，提升效率，甚至实现 7×24 小时服务，改善客户体

验，优化服务管控。同时，科技赋能线上投保理赔阶段有利于识别虚假信息，有利于控制保险欺诈。提高信息交互实时性，提升流程自动化程度，也能降低理赔时效。

科技赋能线上投保前景可期

当前保险公司依托数字化应用取得阶段性成果，在产品、营销、核保、理赔、客户服务、风险控制等领域的创新优化与价值重塑方面均取得明显的成效。纵向对比而言，大多数App发展不平衡、不充分，提供的服务也属于浅层次和碎片化的，能实现精准营销、智能推荐的App并不多，服务领域的广度和深度也在一定差别。对于保险公司来说，如何通过数字化的应用，让自身能够通过收集分析大数据、将风险控制节点前置，提前识别风险以实现防损、减损，是行业需要持续探索的课题。

数字化转型已不是“选择题”，而是关乎生存和持续发展的“必修课”。面对这一浪潮，保险业主动融入数字经济发展大局，加快保险业务与科技融合发展。通过测评行业内10家寿险公司、10家财险公司以App为主的线上获客渠道发现，以客户为中心，通过大数据、人工智能、云计算等新科技打造数字化服务模式，提高客户留存率和营销的成效已成为行业共识。