



平安人寿“零感知理赔” 凸显“宁波温度”

记者 徐文燕 实习生 徐露清



核心提示

“理赔温度”和“理赔速度”一直是保险业寻求创新突破的重中之重。在健康险领域，过去客户报案申请理赔，首先要在医疗行为结束之后，其次需要提供身份证、银行卡、申请书、委托书、出院小结、医疗发票、用药清单、病理报告等大量繁杂的材料前往保险公司理赔。由于客户不熟悉医院流程，理赔材料往往难以一次性准备齐全，客户可能需要往返多趟。理赔时间短则一两天，多则一两周、一个月。

如今，平安人寿宁波分公司“零感知理赔”的出现将大大改善宁波市民的理赔体验。

什么是“零感知理赔”？

“零感知理赔”是指在获得客户有效授权的前提下，客户在办理入院手续的当下，保险公司就能获知客户住院，而在客户出院时保险公司能实时获取客户住院的相关信息，客户无需在出院后再向保险公司报案和提供索赔材料，只要符合业务场景即可快速获得理赔，全程用时几乎可忽略不计，真正实现了客户自主索赔向理赔主动服务的跨越。

据介绍，这是由平安人寿和上海保险交易所子公司中保科联合打造，整合健康保险服务平台资源、充分利用区块链技术特性推出的新一代理赔服务模式。这也是平安人寿在持续的业务流程数字化转型过程中，继“闪赔”“预赔”后，又一健康险领域的创新服务，使保险行业探寻从客户自主索赔到理赔主动服务的转变真正落到了实处。记者了解到，“零感知理赔服务”将在平安人寿众多医疗类产品中得以广泛应用，惠及客户不在少数。

凸显“宁波速度”和“宁波温度”

在宁波成为首个国家保险创新综合试验区的四年来，平安人寿宁波分公司紧抓时代东风，肩挑地区使命，蓬勃而出的创新举措不断凸显出“宁波速度”和“宁波温度”。这背后，得益于平安人寿一直以来对新兴科技的投入和坚持。“零感知理赔服务”的背后，正是源于区块链技术和大数据平台的赋能。平安人寿宁波分公司相关人士介绍说，医疗机构和保险公司系统以“节点”形式接入区块链，形成一个高度安全、深度信任、即时交易的数据互通环境，在客户有效授权的前提下，通过哈希技术进行“医-险”信息云交互，实时完成身份信息、就诊记录、交易信息的网络加密互信验证，实现在线数字化理赔，极大提高了理赔效率，增添了参保市民的满意度和幸福感。

同时，信息平台通过国家信息安全等级保护三级认证，采用国密SM2对数据进行加密存储和传输，信息调阅行为通过上链完全可追溯，能有效规范和监督各参与主体的行为，充分确保客户信息使用的合法合规性，参保市民在享受“宁波速度”和“宁波温度”的同时，完全无需担忧自己的隐私安全。

下一步，平安人寿宁波分公司将持续推进“零感知理赔”服务在宁波的推广与落地，积极利用区块链等新兴科技，不断丰富功能、提高服务能力，为宁波市民的“零感”理赔增添更多民生“幸福感”。