

7月8日，由每日经济新闻

主办的2022中国保险业创新与发展论坛暨第七届中国保险风云榜颁奖礼在北京成功举办。论坛上，与会专家和机构高管均认为，保险业在现代经济社会发展中，发挥着独特的、不可替代的作用，在近几年的实践中，保险业的从业机构们也在各挥所长，在服务实体经济领域和社会民生方面做出了不少探索。

此言非虚。在回归保障的大趋势下，无论是保险机构还是保险中介机构都在积极利用自身优势和业务特点为行业发展做贡献：开发特色化产品、精准的客户服务、专业的代理

人队伍、一揽子保

障计划的设定等等。可以这么说，当

下保险业在产品开发、保障服务和科技运用方面可谓是百花齐放、各有所长。



在这些探索和尝试

创新的机构中，有一家机构不得不提

，它就是水滴保

。作为近年来的新生代互联网保险科技平台，水滴保一直以“用互联网科技助推广大人民群众有保可医，保障亿万家庭”为使命，致力于用科技助推普惠保险，提供更多高性价比的产品和极致的服务体验。

从水滴保的业务发展和布局来看，其也一直在践行最初的使命，为保险行业贡献一方力量。

创新产品、提高服务 用科技力量助力传统业态

水滴保是水滴公司

2017年5月推出的互联网保险经纪平台，成立之初水滴保就将科技提高到了战略高度，致力于以科

技术手段提高保险产业链的运营效

率，通过大数据、人工智能

、云服务等技术，探索保险科技在产品定制、保险营销、理赔服务、风控管理等环节的赋能提效。在实际业务发展中，水滴保也是这么做的。

在产品端，水滴保与保险公司合作，反向定制满足更多用户需求的保险产品，连续推出多款覆盖高血压、糖尿病

等慢性病群体医疗保险产品等，为成人、少儿、老人以及慢病人群提供全方位的保障和服务，提升保险产品的普惠性。以水滴保与保险公司共同推出的“百万医疗险

（优享版）”为例，该产品取消了市面上大多数同类型产品中规定的1万元免赔额限制，改为分段赔付，费用也比之前小幅下调，切实提升保险产品赔付水平，增加

用户获得感。

在服务端，水滴保不断优化升级服务水平，建设并规模应用智能理赔系统，通过全流程智能化作业，为用户带来全新的理赔体验。同时落地理赔管家服务，全程陪同

协助用户解决理赔过程中遇到的各种问题。有数据显示，2021年上半年，水滴保险经纪平台线上申请理赔率100%，平均理赔时效缩短至15.7小时，最快理赔时效为8

秒，简单小额理赔案件能够实现24小时内结案。

为了提高运营效率和消费者的购买和服务体验，水滴保还启用首位数字员工“帮帮”。

据悉，“帮帮”是基于“RPA+AI”等多重技术，结合水滴的业务场景创造的拟人化数字员工，可以帮助水滴线上保险服务人员进行信息处理与分析、线上运营、

客户咨询、理赔服务等一系列工作，提高客户服务的速度、质量和覆盖面。

在第十个“全国保险公众宣传日

”当天，水滴保还推出“三增三减”服务举措，其中包括：增加老年人专属绿色通道，减少各项服务等待时间；增设1V1专属顾问服务，及时为用户解答疑问，重要

信息同步亲属，减少误差；增加理赔关爱服务，协助上传理赔资料，减少难度等，践行保险服务适老化。

不忘初心、勇担责任 用行动和专业回报消费者

在做好主业的同时，水滴保还积极践行企业的社会责任，参与普惠保险项目、为消费者普及保险知识。

据悉，2020年以来，水滴公司深度参与

了北京普惠健康保

、重庆渝快保、南昌惠民

保、昆明春城保、淄博齐惠保、德州惠民保

、泰安市民保、常州惠民保、亳州

惠民保、辽阳惠e保等多城市的惠民保项目，城市范围覆盖了特大城市和中小城市

，所参与项目累计参保用户超过1200万人。水滴保总经理杨光曾表示，在惠民保项目中，水滴的定位是“一站式”保险科技服务平台，主要涵盖产品设计、平台搭建

、营销推广、药品福利管理

、患者服务等方面。依托水滴的科技沉淀和中介全牌照的业务资质，为合作伙伴提供

投保平台开发、医保个人账户支付系统开发、共保体分销系统开发、理赔系统开发、

“一站式”结算平台搭建等。

与此同时，水滴保还与浙江省缙云县医保局就“缙情帮”医保防贫项目达成合作，打造“1+2+4”

的多层次医保防贫体系。其中，

“4”包括开通“缙云

·水滴医保防贫救助筹款绿色通道”，上线“缙云·水滴医保防贫‘缙情帮’专项基金”，建设“缙云·水滴医保防贫救助服务站”，搭建“缙云医保防贫研究平台”。

通过这种方式，缙云县

将全方位实现精准识别、精准救助、精准保障，建立防范和化解因病致贫、返贫的长效机制，进一步满足群众多元化的健康保障需求。

为了让更多的消费者了解保险，在购买保险的路上少走错路、弯路，水滴保还通过直播、短视频等多种线上宣传方式，助力普及保险常识，通过强互动、碎片化的内容呈现，了解用户的真实需求为其答疑解惑。迄今累计发布短视频数量超过2万条，播放量超过15亿次。

在今年5月15日国际家庭日

期间，水滴保通过媒体、公众号、视频号、社交平台等渠道扩大传播影响力，提高客户的家庭保障观念，为客户提供家庭保险综合配置方案，得到广大客户的积极反馈。

据悉，水滴保已建立了一支强大的KOL团队，通过直播、短视频等形式不断地向用户普及保险知识。文/寒夜

每日经济新闻

每日经济新闻