

(12) 按照专利合作条约所公布的国际申请

(19) 世界知识产权组织
国际局

(43) 国际公布日
2019 年 1 月 3 日 (03.01.2019)



(10) 国际公布号
WO 2019/001087 A1

(51) 国际专利分类号:
G06Q 10/10 (2012.01)

(21) 国际申请号: PCT/CN2018/082622

(22) 国际申请日: 2018 年 4 月 11 日 (11.04.2018)

(25) 申请语言: 中文

(26) 公布语言: 中文

(30) 优先权:
201710497417.7 2017 年 6 月 26 日 (26.06.2017) CN

(71) 申请人: 平安科技 (深圳) 有限公司 (PING AN TECHNOLOGY (SHENZHEN) CO., LTD.) [CN/CN];
中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦六楼, Guangdong 518000 (CN)。

(72) 发明人: 候彦如 (HOU, Yanru); 中国广东省深圳市福田区八卦岭八卦三路平安大厦六楼, Guangdong 518000 (CN)。

(74) 代理人: 深圳市世纪恒程知识产权代理事务所 (CENFO INTELLECTUAL PROPERTY AGENCY); 中国广东省深圳市南山区南山大道 3838 号设计产业园金栋二层 210-212 (原南头城工业村 11 栋), Guangdong 518052 (CN)。

(81) 指定国 (除另有指明, 要求每一种可提供的国家保护): AE, AG, AL, AM, AO, AT, AU, AZ, BA, BB, BG, BH, BN, BR, BW, BY, BZ, CA, CH, CL, CN, CO, CR, CU, CZ, DE, DJ, DK, DM, DO, DZ, EC, EE, EG, ES, FI, GB, GD, GE, GH, GM, GT, HN, HR, HU, ID, IL, IN, IR, IS, JO, JP, KE, KG, KH, KN, KP, KR, KW, KZ, LA, LC, LK, LR, LS, LU, LY, MA, MD, ME, MG, MK, MN, MW, MX, MY, MZ, NA, NG, NI, NO, NZ, OM, PA, PE, PG, PH, PL,

(54) Title: CASE CLAIM METHOD, DEVICE, SERVER AND COMPUTER READABLE STORAGE MEDIUM

(54) 发明名称: 案件理赔方法、装置、服务器及计算机可读存储介质

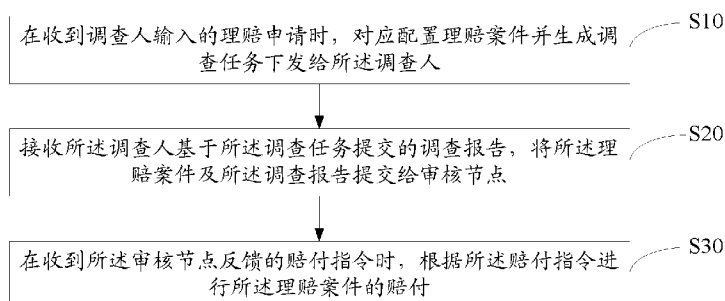


图 2

S10 When a claim application input by an investigator is received, accordingly configure a claim case, generate an investigation task and send the same to the investigator

S20 Receive an investigation report submitted by the investigator on the basis of the investigation task, and submit the claim case and the investigation report to an examination node

S30 When a compensation instruction fed back by the examination node is received, carrying out the compensation on the claim case according to the compensation instruction

(57) Abstract: The present application discloses a case claim method, which comprises: when a claim application input by an investigator is received, accordingly configuring a claim case, generating an investigation task and sending the same to the investigator; receiving an investigation report submitted by the investigator on the basis of the investigation task, and submitting the claim case and the investigation report to an examination node; and when a compensation instruction fed back by the examination node is received, carrying out the compensation on the claim case according to the compensation instruction. Also disclosed in the present application are a case claim device, a server, and a computer readable storage medium. The application greatly saves the time spent by the customer on the process and shortens the claim period.

PT, QA, RO, RS, RU, RW, SA, SC, SD, SE, SG, SK, SL,
SM, ST, SV, SY, TH, TJ, TM, TN, TR, TT, TZ, UA, UG,
US, UZ, VC, VN, ZA, ZM, ZW。

- (84) 指定国 (除另有指明, 要求每一种可提供的地区
保护): ARIPO (BW, GH, GM, KE, LR, LS, MW, MZ,
NA, RW, SD, SL, ST, SZ, TZ, UG, ZM, ZW), 欧亚 (AM,
AZ, BY, KG, KZ, RU, TJ, TM), 欧洲 (AL, AT, BE, BG,
CH, CY, CZ, DE, DK, EE, ES, FI, FR, GB, GR, HR, HU,
IE, IS, IT, LT, LU, LV, MC, MK, MT, NL, NO, PL, PT,
RO, RS, SE, SI, SK, SM, TR), OAPI (BF, BJ, CF, CG, CI,
CM, GA, GN, GQ, GW, KM, ML, MR, NE, SN, TD, TG)。

本国际公布:

- 包括国际检索报告 (条约第21条(3))。

(57) 摘要: 本申请公开了一种案件理赔方法, 该方法包括: 在收到调查人输入的理赔申请时, 对配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人; 接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告, 将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点; 在收到所述审核节点反馈的赔付指令时, 根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。本申请还公开了一种案件理赔装置、服务器和计算机可读存储介质。本申请大大节省了客户在流程上耗费的时间, 缩短了理赔周期。

发明名称：案件理赔方法、装置、服务器及计算机可读存储介质

- [1] 本申请要求于2017年6月26日提交中国专利局、申请号为201710497417.7、发明名称为“案件理赔方法、服务器及计算机可读存储介质”的中国专利申请的优先权，其全部内容通过引用结合在申请中。
- [2] 技术领域
- [3] 本申请涉及保险技术领域，尤其涉及一种案件理赔方法、装置、服务器及计算机可读存储介质。
- [4] 背景技术
- [5] 目前，保险业务的理赔都是报案人提出理赔申请后，保险公司的工作人员在PC端受理理赔案件，录入相关的报案信息。然后，案件受理系统将案件发给案件调查系统，再由案件调查系统指派调查人进行案件调查。当调查人调查完成后，需要将调查报告给审核人，由审核人审核通过后才能进行赔偿。经过案件受理、分配调查人、调查人调查、审核等多个步骤，导致理赔案件的理赔流程复杂、进度缓慢，周期十分漫长。尤其当发生重大事故时，可能发生被保险人急需资金，但是理赔流程较慢无法及时支付的情况。
- [6] 发明内容
- [7] 本申请的主要目的在于提供一种案件理赔方法、服务器及计算机可读存储介质，旨在解决保险理赔周期长的技术问题。
- [8] 为实现上述目的，本申请提供一种案件理赔方法，所述案件理赔方法包括以下步骤：
- [9] 在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；
- [10] 接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点；
- [11] 在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。

- [12] 此外，为实现上述目的，本申请还提供一种案件理赔装置，所述案件理赔装置包括：
- [13] 配案模块，用于在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；
- [14] 报告模块，用于接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点；
- [15] 赔付模块，用于在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。
- [16] 此外，为实现上述目的，本发明还提供一种服务器，所述服务器包括：存储器、处理器及存储在所述存储器上并可在所述处理器上运行的案件理赔程序，所述案件理赔程序被所述处理器执行时实现如上述任一项所述的案件理赔方法的步骤。
- [17] 此外，为实现上述目的，本申请还提供一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质上存储有案件理赔程序，所述案件理赔程序被处理器执行时实现如上述任一项所述的案件理赔方法的步骤。
- [18] 本申请实施例提出的一种案件理赔方法、装置、服务器和计算机可读存储介质，通过在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给此调查人，由调查人进行报案及案件调查；然后，接收调查人基于调查任务提交的调查报告，将理赔案件及调查报告提交给审核节点，由审核节点进行审核，保障理赔的真实性，防止骗保；在收到审核节点反馈的赔付指令时，根据赔付指令进行理赔案件的赔付。本申请中节省了客户报案，以及保险公司受理、分配调查人的流程，调查人可直接提起理赔申请，进行理赔立案，当调查人完成调查并通过审核节点的审核后，可直接对客户进行赔付，相对于传统的理赔流程大大节省了客户在流程上耗费的时间，缩短了理赔周期，使得客户可以快速拿到赔付款，尤其是发生重大事故时；并且，通过审核节点的管控，减少了理赔的欺诈风险，保障了保险公司的利益，由此，实现了客户与保险公司的双赢。
- [19] 附图说明

- [20] 图1是本申请实施例方案涉及的硬件运行环境的终端置结构示意图；
- [21] 图2为本申请案件理赔方法第一实施例的流程示意图；
- [22] 图3为图2中在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人的步骤的细化流程示意图；
- [23] 图4为图2中在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付的步骤的细化流程示意图；
- [24] 图5为本申请案件理赔方法第二实施例的流程示意图；
- [25] 图6为本申请案件理赔方法第三实施例的流程示意图；
- [26] 图7为本申请案件理赔方法第四实施例的流程示意图；
- [27] 图8为本申请案件理赔方法第五实施例的流程示意图。
- [28] 本申请目的的实现、功能特点及优点将结合实施例，参照附图做进一步说明。
- [29] 具体实施方式
- [30] 应当理解，此处所描述的具体实施例仅仅用以解释本申请，并不用于限定本申请。
- [31] 如图1所示，图1是本申请实施例方案涉及的硬件运行环境的终端结构示意图。本申请实施例服务器可以是PC等终端设备。如图1所示，该终端可以包括：处理器1001，例如CPU，通信总线1002，用户接口1003，存储器1004。其中，通信总线1002用于实现这些组件之间的连接通信。用户接口1003可以包括显示屏（Display）、输入单元比如键盘（Keyboard），可选的用户接口1003还可以包括标准的有线接口、无线接口。存储器1004可以是高速RAM存储器，也可以是稳定的存储器（non-volatile memory），例如磁盘存储器。存储器1004可选的还可以是独立于前述处理器1001的存储装置。可选地，终端还可以包括摄像头、RF（Radio Frequency，射频）电路，传感器、音频电路、WiFi模块等等。本领域技术人员可以理解，图1中示出的终端结构并不构成对服务器的限定，可以包括比图示更多或更少的部件，或者组合某些部件，或者不同的部件布置。
- [32] 如图1所示，作为一种计算机存储介质的存储器1004中可以包括操作系统、网络通信模块、用户接口模块以及案件理赔程序。在图1所示的终端中，用户接口1003主要用于连接客户端（用户端），与客户端进行数据通信；而处理器1001

可以用于调用存储器1004中存储的案件理赔程序，并执行本发明任一实施例所述的案件理赔方法。

[33] 本申请服务器的具体实施例与下述案件理赔方法各实施例基本相同，在此不作赘述。

[34] 参照图2，本申请案件理赔方法第一实施例提供一种案件理赔方法，所述案件理赔方法包括：

[35] 步骤S10、在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人。

[36] 本实施例中调查人可以直接提起理赔申请，无需报案人报案即可开始进行案件的调查，加快理赔进度。

[37] 具体的，作为一种应用场景，当发生重大事故时，例如连环车祸、重大火灾等，由于灾情严重且事实清楚，为了使客户尽快收到赔付款，调查人在到达事故现场后，获取客户的身份及事故情况，使用服务器接入理赔系统，选择客户的保单申请理赔，输入理赔申请。当然，调查人也可以输入客户的保单号，确定申请理赔的保单，然后，输入理赔申请。

[38] 服务器在收到理赔申请后，获取当前申请理赔的保单，对应配置理赔案件进行立案。然后，服务器配置理赔案件的调查任务下发给此调查人。

[39] 调查人在收到服务器下发的调查任务后，在事故现场进行定位以证实其在事故现场进行了调查，并且，还可以对事故现场进行拍摄，获取相关的影像资料，执行当前理赔案件的调查任务。

[40] 进一步地，作为一种实施方式，参照图3，所述步骤S10包括：

[41] 步骤S11、在收到所述调查人输入的理赔申请时，判断所述调查人是否具有理赔受理权限；

[42] 步骤S12、若所述调查人具有理赔受理权限，则根据所述理赔申请对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人。

[43] 由于保险理赔涉及的金额可能较大，尤其是重大事故时，为了管控调查人的权限，服务器在收到调查人输入的理赔申请时，根据预设的权限备案信息，判断此调查人是否具有理赔受理权限。

- [44] 若此调查人具有理赔受理权限，则根据理赔申请指令对应配置理赔案件并生成对应的调查任务下发给调查人；若调查人不具有理赔受理权限，则驳回其理赔申请，提示此调查人需要开通理赔申请权限。
- [45] 步骤S20、接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点。
- [46] 调查人完成调查后，输入调查报告撰写指令，在服务器配置的调查报告撰写界面中录入调查结论，并将其定位信息以及搜集得到的影像资料一起作为调查任务对应的调查报告提交。需要说明的是，调查人提交的调查报告也即当前理赔案件的调查报告。服务器接收调查人提交的调查报告，获取调查人的调查结论、定位信息及其搜集得到的影像资料。然后，服务器将理赔案件及此调查报告提交给审核节点，由审核节点对理赔案件的调查报告进行审核确认，防止出现案件误报、误赔。
- [47] 审核节点在收到调查报告后，审核理赔案件中的保单是否能够进行赔付；若能够进行赔付，则需要根据保单中的协议确定赔付款金额及受益人，并确定受益人的账户。需要说明的是，受益人的账户可以是银行卡账户、电子账户等能够收款的账户。
- [48] 步骤S30、在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述案件的赔付。
- [49] 若审核节点审核确定当前理赔案件能够进行赔付，则向服务器发出赔付指令，通知此理赔案件已经通过审核，可以赔付。服务器收到审核节点反馈的赔付指令时，执行赔付指令，对受益人进行赔付。
- [50] 具体的，作为一种实施方式，参照图4，所述步骤S30包括：
- [51] 步骤S31、在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令获取赔付款金额及受益人账户；
- [52] 步骤S32、使用电子支付，将所述赔付款转账至所述受益人账户。
- [53] 服务器在收到审核节点反馈的赔付指令时，解析赔付指令，获取赔付指令中携带的赔付款金额以及案件的受益人账户。具体的，服务器可以读取赔付指令的代码，提取代码中的预设字段，得到赔付款金额以及案件的受益人账户，并以

文本格式存储。其中，预设字段可以是预设位置的字段，或预设标识符后的字段等。然后，服务器使用电子支付，根据得到的赔付款金额和受益人账户，将赔付款转账给受益人账户。需要说明的是，若被保人有多张保单需要进行赔付，则服务器获取审核节点的多个赔付指令，分别进行赔偿；或，服务器根据配置指令中的多对赔付款金额以及受益人账户，分别进行赔付。

[54] 由此，完整了理赔案件的赔付。

[55] 进一步地，所述步骤S20之后还包括：

[56] 核销所述调查任务。

[57] 具体的，服务器将调查任务的处理状态配置为结案或已完成，同时，还可以在调查人的调查系统或调查任务列表中删除此调查任务，完成调查任务的核销。通过调查任务的核销，结束调查人的调查任务执行周期，避免影响调查人的工作时效。

[58] 在本实施例中，在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给此调查人，由调查人进行报案及案件调查；然后，接收调查人基于调查任务提交的调查报告，将理赔案件及调查报告提交给审核节点，由审核节点进行审核，保障理赔的真实性，防止骗保；在收到审核节点反馈的赔付指令时，根据赔付指令进行理赔案件的赔付。本实施例中节省了客户报案，以及保险公司受理、分配调查人的流程，调查人可直接提起理赔申请，进行理赔立案，当调查人完成调查并通过审核节点的审核后，可直接对客户进行赔付，相对于传统的理赔流程大大节省了客户在流程上耗费的时间，缩短了理赔周期，使得客户可以快速拿到赔付款，尤其是发生重大事故时；并且，通过审核节点的管控，减少了理赔的欺诈风险，保障了保险公司的利益，由此，实现了客户与保险公司的双赢。

[59] 进一步的，参照图5，本申请案件理赔方法第二实施例提供一种案件理赔方法，基于上述本申请案件理赔方法第一实施例，所述步骤S10包括：

[60] 步骤S13、在收到所述调查人输入的理赔申请时，获取理赔申请中携带的被保人身份。

[61] 当调查人到达事故现场后，调查人确定出险客户的身份，然后，将此客户作为

被保险人输入理赔申请。其中，理赔申请中包含此被保人的身份，例如姓名、身份证号、年龄等信息。服务器在收到调查人的理赔申请后，获取理赔申请中携带的被保人身份。

- [62] 步骤S14、根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择。
- [63] 在得到被保人身份后，服务器在数据库中，根据被保人身份查找被保人的全部保单，并将找到的全部保单配置成保单列表。保单列表中保单可以根据购买时间等进行排序。然后，服务器显示保单列表供调查人选择当前申请理赔的保单。调查人可以在保单列表页面通过勾选的方式进行保单的选择，过滤掉不合适的保单。例如，本次事故为车祸，则可能需要调查人选出车险保单、意外险保单等。需要说明的时，保单列表中可以仅显示各保单的购买时间、险种等信息，当然，还可以显示保单中的其他信息，可根据实际需要灵活配置。
- [64] 步骤S15、获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。
- [65] 当调查人在保单列表中选出需要申请理赔的保单，并确认后，服务器获取调查人选择的保单，对应配置理赔案件，并生成理赔案件的调查任务下发给此调查人，由此调查人进行调查。
- [66] 本实施例在调查人提起理赔申请时，提供记载了被保人全部保单的保单列表供调查人选择，从而使调查人可以过滤掉不合适、本次不能申请理赔的保单，仅根据调查人选出的保单进行理赔立案，减轻了审核节点的工作量，加快了理赔案件的审核速度，也缩短了保险理赔的周期，能够提升客户体验。
- [67] 进一步地，参照图6，本申请案件理赔方法第三实施例提供一种保单理赔方法，基于上述本申请案件理赔方法第二实施例，所述步骤S15包括：
- [68] 步骤S151、在收到所述调查人基于所述保单列表选择的保单时，展示所述被选保单的条款以供选择。
- [69] 步骤S152、获取所述调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。
- [70] 当服务器配置好保单列表，并展示给调查人选择时，若收到调查人基于保单列

表选择的保单，则展示此被选保单的条款，供调查人选择。其中，保单的条款包括保单的保险责任、保险金额、附加条款等条目，以供调查人选择。调查人根据本次事故的实际情况，选择对应的条款，并确定。服务器在收到调查人选择保单条款后，根据调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[71] 具体的，调查人可以根据保单的险种等信息选择本次理赔的保单。服务器在收到调查人选择的保单后，在数据库中查找此保单的保单内容，展示此保单内容的各项条款。同时，服务器还可以在保单内容中提取预设字段，得到保单编号、被保险人身份信息、受益人信息等。调查人根据服务器提供的保单条款，选择本次进行理赔依据的条款，例如保险责任、保险金额、附加条款等，用于确定理赔责任和理赔金额等事项。调查人完成条款选择后进行确认。

[72] 服务器收到调查人选择的条款后，将保单编号、被保险人身份信息、受益人信息等信息的字段，以及调查人选择的条款内容的字段，根据预设的填充规则，分别对应填入预设的案件配置模板中，生成理赔案件。理赔案件中记载的保单即为本次理赔依据的保单、记载的条款即为本次理赔依据的条款、记载的被保人也即本次发生事故需要申请理赔的被保人。

[73] 服务器还根据预设的编号规则，对应配置此理赔案件的案件编号。然后，服务器配置此理赔案件对应的调查任务，并获取配置此理赔案件的调查人，将配置的调查任务下发到此调查人的系统中，以供调查人执行调查任务。调查任务中包括理赔案件的各项信息，包括理赔依据的保单、被保险人、理赔依据的条款等，以供调查人有目的的进行调查。

[74] 需要说明的是，调查人可以分别选择多个保单及对应的条款，然后由服务器配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[75] 本实施例在调查人选择保单时，提供保单的条款供调查人选择，使调查人可以选择出本次赔付依据的条款等，使得本此理赔更加有针对性，也减轻了审核节点的工作量，缩短了理赔周期。

[76] 进一步地，参照图7，本申请案件理赔方法第四实施例提供一种案件理赔方法，基于上述本申请案件理赔方法第二或第三实施例（本实施例以本申请案件理

赔方法第二实施例为例)，所述步骤S14包括：

- [77] 步骤S141、根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单；
- [78] 步骤S142、在所述被保人的全部保单中筛选出在保险期限内保单，配置成保单列表供所述调查人选择。
- [79] 服务器在得到被保人身份后，在数据库中根据被保人身份查找被保人的全部保单。然后，服务器进行初步的过滤筛选，在全部保单内选出目前仍在保险期限内的保单，过滤掉已经过期的保单。其中，保险期限也称保险期间。根据保险合同，保险公司在约定的时间内对约定的保险事故负保险责任，这一约定时间就成为保险期限。然后，服务器使用目前仍在保险期限内的保单，配置成保单列表，供调查人选择本次申请理赔的保单。
- [80] 本实施例自动过滤掉了已经过期的保单，由于保险公司不赔付不在保险期限内的保单，因此，无需对这些不在保险期限内的保单进行立案，可以减少调查人和审核节点的工作量，提升理赔速度。
- [81] 进一步地，参照图8，本申请案件理赔方法第五实施例提供一种案件理赔方法，基于上述本申请案件理赔方法第三实施例，所述步骤S30包括：
- [82] 步骤S33、在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令确定通过审核的保单及条款；
- [83] 步骤S34、根据所述通过审核的条款获取赔付款的金额，并获取所述通过审核的保单所绑定的受益人账户；
- [84] 步骤S35、使用电子支付，将所述赔付款转账至所述受益人账户。
- [85] 服务器在收到审核节点反馈的赔付指令时，解析赔付指令，获取当前通过审核的保单和条款。然后，服务器根据通过审核的条款，获取客户签订保单时与保险公司约定的赔付款金额。例如，若车险保单通过审核，保单中的责任金额条款也通过审核，该条款中的预设字段即为赔付款金额的数值，因此通过读取责任金额条款中的预设字段可以获取此车险保单的赔付款金额。同时，服务器查询客户的预留信息，获取通过审核的保单所绑定的受益人账户。进一步地，若有多个保单及其条款通过了审核，则服务器分别根据各保单的受益人账户和各保单条款中的赔付款金额，对各保单进行赔付。

- [86] 然后，服务器使用电子支付，将赔付款转账到受益人账户中，进行赔付。
- [87] 本实施例中无需审核节点指定赔付款金额和受益人账户，实现了自动根据审核通过的保单及条款提取赔付款金额进行赔付，提高了案件理赔的智能化程度。
- [88] 此外，本申请实施例还提出一种案件理赔装置，所述案件理赔装置包括：
- [89] 配案模块，用于在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；
- [90] 报告模块，用于接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点；
- [91] 赔付模块，用于在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。
- [92] 可选地，所述配案模块还用于，
- [93] 在收到所述调查人输入的理赔申请时，获取理赔申请中携带的被保人身份；根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择；获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。
- [94] 可选地，所述配案模块还用于，
- [95] 在收到所述调查人基于所述保单列表选择的保单时，展示所述被选保单的条款以供选择；获取所述调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。
- [96] 可选地，所述配案模块还用于，
- [97] 根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单；在所述被保人的全部保单中筛选出在保险期限内保单，配置成保单列表供所述调查人选择。
- [98] 可选地，所述赔付模块还用于，
- [99] 在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令获取赔付款金额及受益人账户；使用电子支付，将所述赔付款转账至所述受益人账户。
- [100] 可选地，所述赔付模块还用于，
- [101] 在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令确定通过审核的保单及条款；根据所述通过审核的条款获取赔付款的金额，并获取所述通过审核

的保单所绑定的受益人账户；使用电子支付，将所述赔付款转账至所述受益人账户。

- [102] 可选地，所述配案模块还用于，
- [103] 在收到所述调查人输入的理赔申请时，判断所述调查人是否具有理赔受理权限；若所述调查人具有理赔受理权限，则根据所述理赔申请对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人。
- [104] 可选地，所述报告模块还用于，
- [105] 回销所述调查任务。
- [106] 本申请案件理赔装置的具体实施例与上述案件理赔方法各实施例基本相同，在此不作赘述。
- [107] 此外，本申请实施例还提出一种计算机可读存储介质，所述计算机可读存储介质上存储有案件理赔程序，所述案件理赔程序被处理器执行时实现如下操作：
- [108] 在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；
- [109] 接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点；
- [110] 在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。
- [111] 进一步地，所述案件理赔程序被处理器执行时还实现如下操作：
- [112] 在收到所述调查人输入的理赔申请时，获取理赔申请中携带的被保人身份；
- [113] 根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择；
- [114] 获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。
- [115] 进一步地，所述案件理赔程序被处理器执行时还实现如下操作：
- [116] 在收到所述调查人基于所述保单列表选择的保单时，展示所述被选保单的条款以供选择；
- [117] 获取所述调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发

给所述调查人。

- [118] 进一步地,所述案件理赔程序被处理器执行时还实现如下操作:
- [119] 根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单;
- [120] 在所述被保人的全部保单中筛选出在保险期限内保单,配置成保单列表供所述调查人选择。
- [121] 进一步地,所述案件理赔程序被处理器执行时还实现如下操作:
- [122] 在收到所述审核节点反馈的赔付指令时,根据所述赔付指令获取赔付款金额及受益人账户;
- [123] 使用电子支付,将所述赔付款转账至所述受益人账户。
- [124] 进一步地,所述案件理赔程序被处理器执行时还实现如下操作:
- [125] 在收到所述审核节点反馈的赔付指令时,根据所述赔付指令确定通过审核的保单及条款;
- [126] 根据所述通过审核的条款获取赔付款的金额,并获取所述通过审核的保单所绑定的受益人账户;
- [127] 使用电子支付,将所述赔付款转账至所述受益人账户。
- [128] 进一步地,所述案件理赔程序被处理器执行时还实现如下操作:
- [129] 在收到所述调查人输入的理赔申请时,判断所述调查人是否具有理赔受理权限;
;
- [130] 若所述调查人具有理赔受理权限,则根据所述理赔申请对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人。
- [131] 进一步地,所述案件理赔程序被处理器执行时还实现如下操作:
- [132] 回销所述调查任务。
- [133] 本申请计算机可读存储介质的具体实施例与上述案件理赔方法各实施例基本相同,在此不作赘述。
- [134] 需要说明的是,在本文中,术语“包括”、“包含”或者其任何其他变体意在涵盖非排他性的包含,从而使得包括一系列要素的过程、方法、物品或者系统不仅包括那些要素,而且还包括没有明确列出的其他要素,或者是还包括为这种过程、方法、物品或者系统所固有的要素。在没有更多限制的情况下,由语句“包

括一个.....”限定的要素，并不排除在包括该要素的过程、方法、物品或者系统中还存在另外的相同要素。

[135] 上述本申请实施例序号仅仅为了描述，不代表实施例的优劣。

[136] 通过以上的实施方式的描述，本领域的技术人员可以清楚地了解到上述实施例方法可借助软件加必需的通用硬件平台的方式来实现，当然也可以通过硬件，但很多情况下前者是更佳的实施方式。基于这样的理解，本申请的技术方案本质上或者说对现有技术做出贡献的部分可以以软件产品的形式体现出来，该计算机软件产品存储在如上所述的一个存储介质(如ROM/RAM、磁碟、光盘)中，包括若干指令用以使得一台终端设备(可以是手机，计算机，服务器，空调器，或者网络设备等)执行本申请各个实施例所述的方法。

[137] 以上仅为本申请的可选实施例，并非因此限制本申请的专利范围，凡是利用本申请说明书及附图内容所作的等效结构或等效流程变换，或直接或间接运用在其他相关的技术领域，均同理包括在本申请的专利保护范围内。

- [权利要求 1] 一种案件理赔方法，其特征在于，所述案件理赔方法包括以下步骤：
在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；
接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点；
在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。
- [权利要求 2] 如权利要求1所述的案件理赔方法，其特征在于，所述在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人的步骤包括：
在收到所述调查人输入的理赔申请时，获取理赔申请中携带的被保人身份；
根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择；
获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。
- [权利要求 3] 如权利要求2所述的案件理赔方法，其特征在于，所述获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人的步骤包括：
在收到所述调查人基于所述保单列表选择的保单时，展示所述被选保单的条款以供选择；
获取所述调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。
- [权利要求 4] 如权利要求2所述的案件理赔方法，其特征在于，所述根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择的步骤包括：
根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单；

在所述被保人的全部保单中筛选出在保险期限内保单，配置成保单列表供所述调查人选择。

[权利要求 5] 如权利要求1所述的案件理赔方法，其特征在于，所述在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付的步骤包括：

在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令获取赔付款金额及受益人账户；

使用电子支付，将所述赔付款转账至所述受益人账户。

[权利要求 6] 如权利要求3所述的案件理赔方法，其特征在于，所述在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付的步骤包括：

在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令确定通过审核的保单及条款；

根据所述通过审核的条款获取赔付款的金额，并获取所述通过审核的保单所绑定的受益人账户；

使用电子支付，将所述赔付款转账至所述受益人账户。

[权利要求 7] 如权利要求1所述的案件理赔方法，其特征在于，所述在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人的步骤包括：

在收到所述调查人输入的理赔申请时，判断所述调查人是否具有理赔受理权限；

若所述调查人具有理赔受理权限，则根据所述理赔申请对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人。

[权利要求 8] 如权利要求1所述的案件理赔方法，其特征在于，所述接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点的步骤之后，还包括：

回销所述调查任务。

[权利要求 9] 一种案件理赔装置，其特征在于，所述案件理赔装置包括：

配案模块，用于在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；

报告模块，用于接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件及所述调查报告提交给审核节点；

赔付模块，用于在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。

[权利要求 10] 如权利要求9所述的案件理赔装置，其特征在于，所述配案模块还用于，
在收到所述调查人输入的理赔申请时，获取理赔申请中携带的被保人身份；根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择；获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[权利要求 11] 如权利要求10所述的案件理赔装置，其特征在于，所述配案模块还用于，
在收到所述调查人基于所述保单列表选择的保单时，展示所述被选保单的条款以供选择；获取所述调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[权利要求 12] 如权利要求10所述的案件理赔装置，其特征在于，所述配案模块还用于，
根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单；在所述被保人的全部保单中筛选出在保险期限内保单，配置成保单列表供所述调查人选择。

[权利要求 13] 一种服务器，其特征在于，所述服务器包括：存储器、处理器及存储在所述存储器上并可在所述处理器上运行的案件理赔程序，所述案件理赔程序被所述处理器执行时实现如下步骤：
在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；
接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件

及所述调查报告提交给审核节点；

在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。

[权利要求 14] 如权利要求13所述的服务器，其特征在于，所述案件理赔程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

在收到所述调查人输入的理赔申请时，获取理赔申请中携带的被保人身份；

根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择；

获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[权利要求 15] 如权利要求14所述的服务器，其特征在于，所述案件理赔程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

在收到所述调查人基于所述保单列表选择的保单时，展示所述被选保单的条款以供选择；

获取所述调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[权利要求 16] 如权利要求14所述的服务器，其特征在于，所述案件理赔程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单；

在所述被保人的全部保单中筛选出在保险期限内保单，配置成保单列表供所述调查人选择。

[权利要求 17] 一种计算机可读存储介质，其特征在于，所述计算机可读存储介质上存储有案件理赔程序，所述案件理赔程序被处理器执行时实现如下步骤：

在收到调查人输入的理赔申请时，对应配置理赔案件并生成调查任务下发给所述调查人；

接收所述调查人基于所述调查任务提交的调查报告，将所述理赔案件

及所述调查报告提交给审核节点；

在收到所述审核节点反馈的赔付指令时，根据所述赔付指令进行所述理赔案件的赔付。

[权利要求 18] 如权利要求17所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述案件理赔程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

在收到所述调查人输入的理赔申请时，获取理赔申请中携带的被保人身份；

根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单，配置保单列表供所述调查人选择；

获取所述调查人基于所述保单列表选择的保单，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[权利要求 19] 如权利要求18所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述案件理赔程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

在收到所述调查人基于所述保单列表选择的保单时，展示所述被选保单的条款以供选择；

获取所述调查人选择的保单及条款，对应配置理赔案件，并生成调查任务下发给所述调查人。

[权利要求 20] 如权利要求18所述的计算机可读存储介质，其特征在于，所述案件理赔程序被所述处理器执行时还实现如下步骤：

根据所述被保人身份查找所述被保人的全部保单；

在所述被保人的全部保单中筛选出在保险期限内保单，配置成保单列表供所述调查人选择。

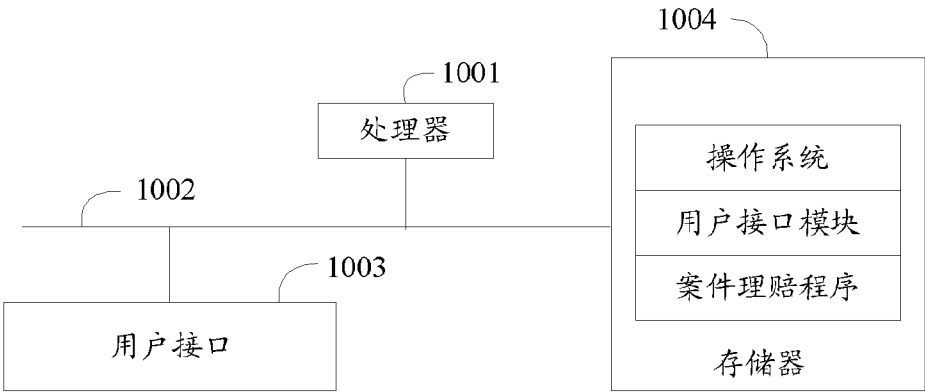


图 1

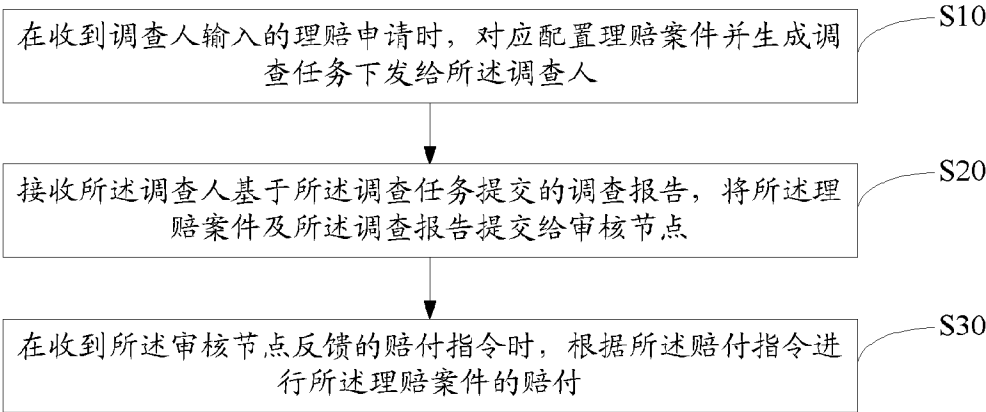


图 2

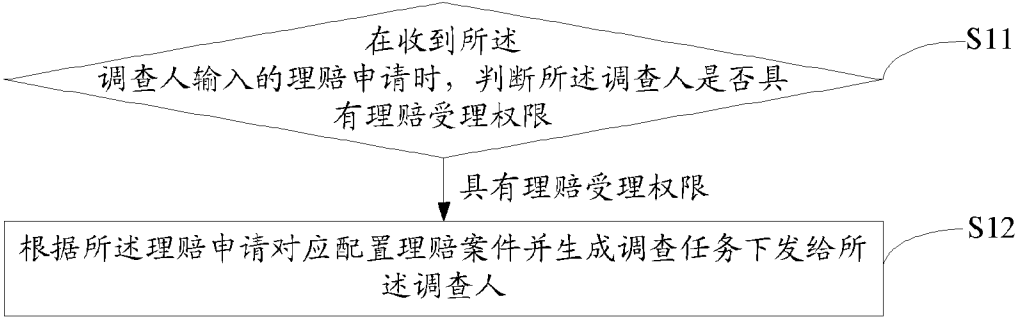


图 3

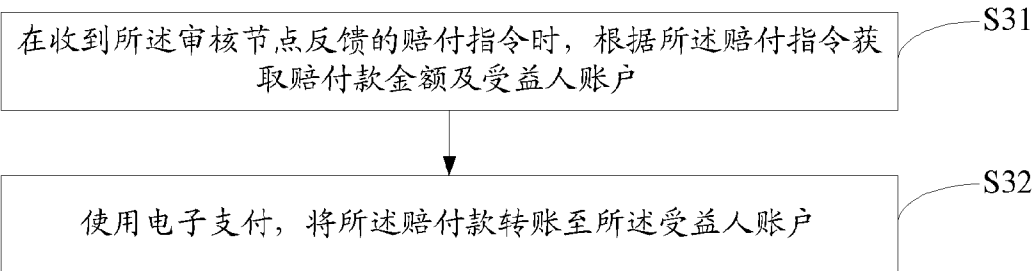


图 4

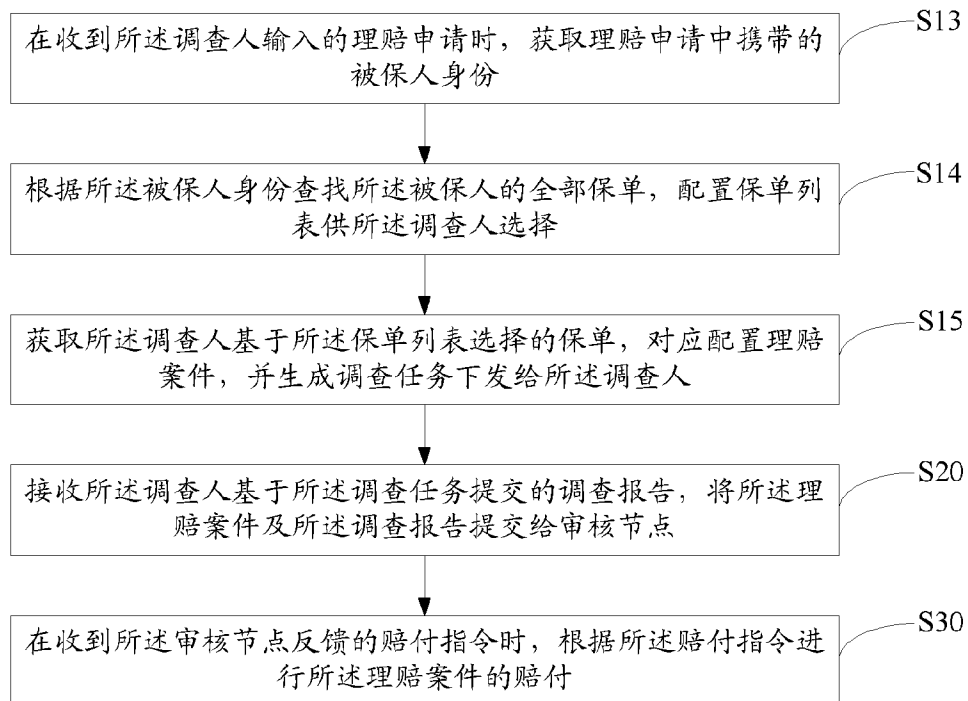


图 5

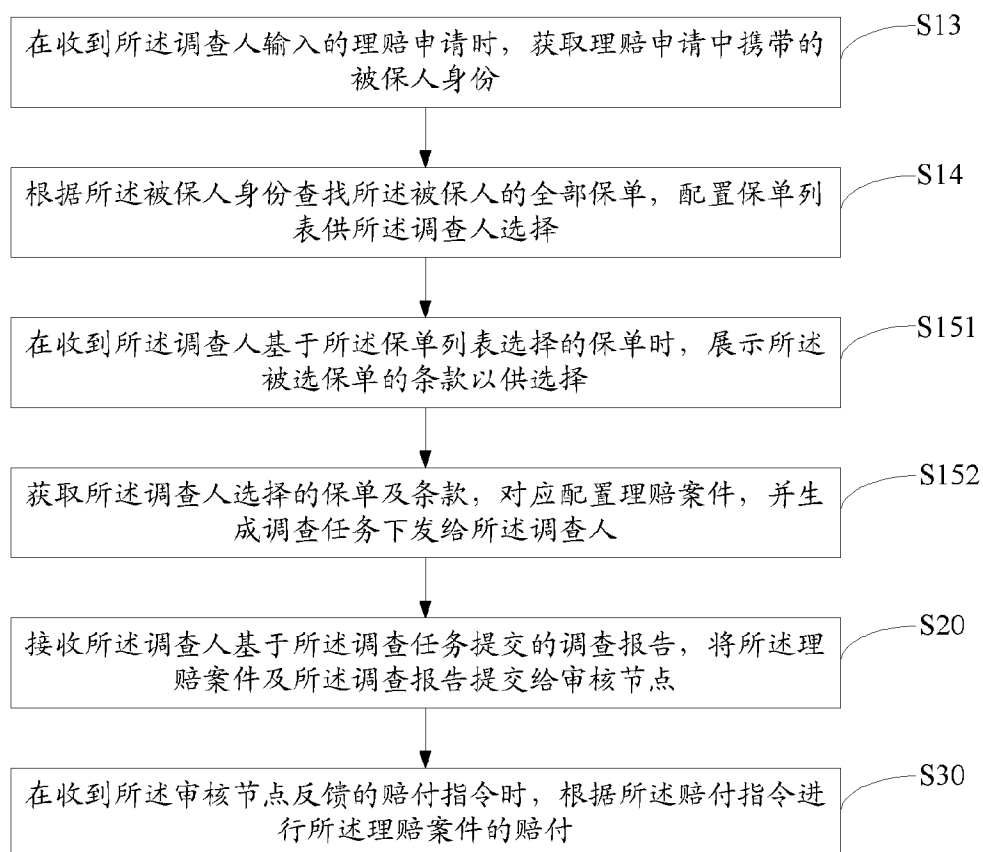


图 6



图 7

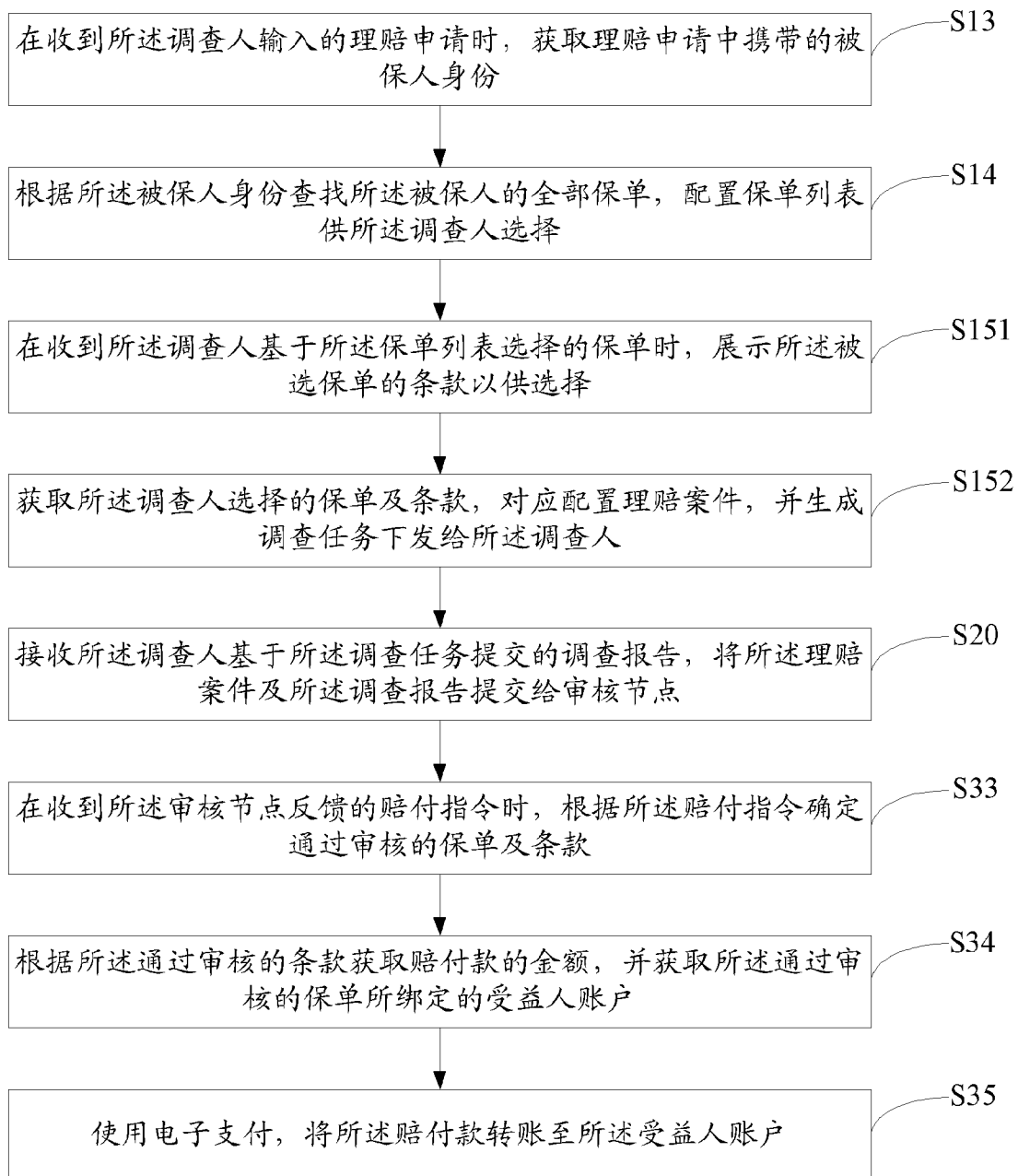


图 8

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

International application No.
PCT/CN2018/082622

A. CLASSIFICATION OF SUBJECT MATTER

G06Q 10/10 (2012.01) i

According to International Patent Classification (IPC) or to both national classification and IPC

B. FIELDS SEARCHED

Minimum documentation searched (classification system followed by classification symbols)

H04L; G06Q

Documentation searched other than minimum documentation to the extent that such documents are included in the fields searched

Electronic data base consulted during the international search (name of data base and, where practicable, search terms used)

CNPAT WPI EPODOC CNKI: 理赔 赔付 调查 审核 保险 权限 insurance indemnity investigate permission

C. DOCUMENTS CONSIDERED TO BE RELEVANT

Category*	Citation of document, with indication, where appropriate, of the relevant passages	Relevant to claim No.
X	CN 106682987 A (PING AN PROPERTY & CASUALTY INSURANCE COMPANY OF CHINA), 17 May 2017 (17.05.2017), description, paragraphs [0019]-[0054]	1-20
A	CN 104240130 A (WANG, Sheng), 24 December 2014 (24.12.2014), entire document	1-20
A	CN 106022998 A (CHONGQING FAYUN TECHNOLOGY CO., LTD.), 12 October 2016 (12.10.2016), entire document	1-20
A	CN 106709696 A (PING AN PROPERTY & CASUALTY INSURANCE COMPANY OF CHINA), 24 May 2017 (24.05.2017), entire document	1-20

☐ Further documents are listed in the continuation of Box C. ☒ See patent family annex.

* Special categories of cited documents:	"T" later document published after the international filing date or priority date and not in conflict with the application but cited to understand the principle or theory underlying the invention
"A" document defining the general state of the art which is not considered to be of particular relevance	"X" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered novel or cannot be considered to involve an inventive step when the document is taken alone
"E" earlier application or patent but published on or after the international filing date	"Y" document of particular relevance; the claimed invention cannot be considered to involve an inventive step when the document is combined with one or more other such documents, such combination being obvious to a person skilled in the art
"L" document which may throw doubts on priority claim(s) or which is cited to establish the publication date of another citation or other special reason (as specified)	"&" document member of the same patent family
"O" document referring to an oral disclosure, use, exhibition or other means	
"P" document published prior to the international filing date but later than the priority date claimed	

Date of the actual completion of the international search 05 June 2018	Date of mailing of the international search report 27 June 2018
Name and mailing address of the ISA State Intellectual Property Office of the P. R. China No. 6, Xitucheng Road, Jimenqiao Haidian District, Beijing 100088, China Facsimile No. (86-10) 62019451	Authorized officer ZHANG, Xingsu Telephone No. 86-(10)-53961770

INTERNATIONAL SEARCH REPORT

Information on patent family members

International application No.
PCT/CN2018/082622

Patent Documents referred in the Report	Publication Date	Patent Family	Publication Date
CN 106682987 A	17 May 2017	None	
CN 104240130 A	24 December 2014	None	
CN 106022998 A	12 October 2016	None	
CN 106709696 A	24 May 2017	None	

国际检索报告

国际申请号

PCT/CN2018/082622

A. 主题的分类

G06Q 10/10(2012.01)i

按照国际专利分类(IPC)或者同时按照国家分类和IPC两种分类

B. 检索领域

检索的最低限度文献(标明分类系统和分类号)

H04L; G06Q

包含在检索领域中的除最低限度文献以外的检索文献

在国际检索时查阅的电子数据库(数据库的名称, 和使用的检索词(如使用))

CNPAT WPI EPDOC CNKI 理赔 赔付 调查 审核 保险 权限 insurance indemnity investigate permission

C. 相关文件

类型*	引用文件, 必要时, 指明相关段落	相关的权利要求
X	CN 106682987 A (中国平安财产保险股份有限公司) 2017年 5月 17日 (2017 - 05 - 17) 说明书第[0019]-[0054]段	1-20
A	CN 104240130 A (王升) 2014年 12月 24日 (2014 - 12 - 24) 全文	1-20
A	CN 106022998 A (重庆法云科技有限公司) 2016年 10月 12日 (2016 - 10 - 12) 全文	1-20
A	CN 106709696 A (中国平安财产保险股份有限公司) 2017年 5月 24日 (2017 - 05 - 24) 全文	1-20

☐ 其余文件在C栏的续页中列出。☒ 见同族专利附件。

* 引用文件的具体类型:

“A” 认为不特别相关的表示了现有技术一般状态的文件

“E” 在国际申请日的当天或之后公布的在先申请或专利

“L” 可能对优先权要求构成怀疑的文件, 或为确定另一篇引用文件的公布日而引用的或者因其他特殊理由而引用的文件(如具体说明的)

“Q” 涉及口头公开、使用、展览或其他方式公开的文件

“P” 公布日先于国际申请日但迟于所要求的优先权日的文件

“T” 在申请日或优先权日之后公布, 与申请不相抵触, 但为了理解发明之理论或原理的在后文件

“X” 特别相关的文件, 单独考虑该文件, 认定要求保护的发明不是新颖的或不具有创造性

“Y” 特别相关的文件, 当该文件与另一篇或者多篇该类文件结合并且这种结合对于本领域技术人员为显而易见时, 要求保护的发明不具有创造性

“&” 同族专利的文件

国际检索实际完成的日期

2018年 6月 5日

国际检索报告邮寄日期

2018年 6月 27日

ISA/CN的名称和邮寄地址

中华人民共和国国家知识产权局(ISA/CN)
中国北京市海淀区蓟门桥西土城路6号 100088

传真号 (86-10)62019451

受权官员

张行素

电话号码 86-(10)-53961770

国际检索报告
关于同族专利的信息

国际申请号

PCT/CN2018/082622

检索报告引用的专利文件			公布日 (年/月/日)	同族专利	公布日 (年/月/日)
CN	106682987	A	2017年 5月 17日	无	
CN	104240130	A	2014年 12月 24日	无	
CN	106022998	A	2016年 10月 12日	无	
CN	106709696	A	2017年 5月 24日	无	

表 PCT/ISA/210 (同族专利附件) (2015年1月)