

基于人工智能背景下的保险行业分析

雍佳丽

(中国人民财产保险股份有限公司黑龙江省分公司, 黑龙江 哈尔滨 150090)

摘要: 随着我国互联网技术的飞速发展, 人工智能及大数据等技术也逐渐渗透进人们生活的方方面面, 其中人工智能与保险结合的创新已为保险业的发展注入了新的活力, 实现新的突破。人工智能技术可为保险行业转型升级与创新提供有力驱动, 但此技术的应用对保险行业业务拓展、数据治理、人才建设及技术发展等方面提出了更为严格的要求。为此, 本文针对人工智能背景下的保险行业展开探讨与分析, 首先阐述了我国保险行业的发展现状, 明确了人工智能在保险行业发展的必然趋势; 而后提出了保险行业发展中人工智能技术应用所面临的瓶颈问题, 并提出了针对性的化解对策, 以期通过保险行业中人工智能技术的深度化与全面深化融合, 助力保险行业的快速转型与长效发展。

关键词: 人工智能; 保险行业; 保险科技; 业务拓展

中图分类号: F842.4

文献标识码: A

DOI: 10.12230/j.issn.2095-6657.2022.29.028

当今时代, 保险消费的层次逐步提升, 基于人工智能的先进技术不断融入保险行业发展过程中, 旨在通过智能化的保险业务开展, 满足保险消费者的需求。人工智能是人类智能活动规律的研究方法, 可基于此技术, 打造具有智能行为的人工系统。人工智能具备极强的计算能力及感知能力, 还具备智能认知功能。在新时期背景下, 人工智能呈现出四个发展趋势, 即连接设备数量增长下的数据爆发式增长、物理机器人应用逐渐普及、开源及数据生态系统构建日趋完善、认知技术及智能算法逐步优化, 可为保险行业的改革与发展产生有益驱动。因此, 需要以人工智能为背景, 对保险行业的智能发展展开探讨与分析。

1 我国保险行业的发展现状分析

1.1 业务规模增长迅速、保险市场发展空间巨大

新经济时代背景下, 我国保险保费收入水平逐步提高, 保险业资产总量也呈持续性增长。近 20 年来, 我国保险业以 18.72% 的年增长率逐步递增, 保险业资产的年度增长比率也高达 23.95%^[1]。与此同时, 在全球保险市场当中, 我国保险市场的保费收入占据 12% 的高比重。其中, 全球财产及人身险保费增幅最大, 达到 4.3%, 并且保费收入增长在其中占据 9.2% 的比重, 为我国保险资产的增长产生了巨大的推动作用。然而, 我国保险市场的发展深度及密度仍有所不足, 这说明, 我国保险市场具备较大的发展与提升空间。

1.2 监管政策陆续颁布、回归本源步伐逐步加快

现阶段, 我国保险业发展中仍然遵循保障为主、投资为辅的业务发展原则, 并且致力于通过保险业发展来助力经济

发展, 为全体民众提供服务。在保险市场监管逐步严格化的境况下, 保险市场的业务结构逐渐向更加规范化的方向发展, 为保险行业的持续性与创新性发展产生了有力驱动。自 2019 年至今, 我国保险行业已从产品、内控、中介三个方面推出了监管政策, 并针对外资准入、保险资管等方面颁布了对应的监管政策。这些政策的颁布, 为保险行业回归本源提供了有力支持。

1.3 互联网保费收入增速放缓、财产险市场新特征显现

自 2011 年开始, 我国互联网保险保费收入始终处于快速增长的状态, 然而受到理财型保险收紧的影响, 加之互联网车险费改政策的推出, 我国互联网财产险市场业务下降明显, 导致互联网保费增速逐步放缓。目前, 我国互联网保险的渗透率呈明显下降趋势, 并且互联网财产保险历经从发展步入回落, 进而再次复苏的发展过程。近年来, 每年保费收入比例增长幅度均高于 20%。与此同时, 财产保险行业呈现出新的发展特征: 一是车险业务占比下降, 非车险业务保费收入持续增长; 二是市场竞争进一步加剧; 三是经营主体逐步涌入互联网市场中, 互联网保险竞争日趋激烈。

1.4 保险科技逐步升级、保险行业呈现科技化转型趋势

近年来, 保险行业不断转型升级, 已由以计算机技术应用为主的保险科技 1.0 发展至以人工智能、云计算等互联网技术为主的保险科技 3.0^[2]。人工智能技术逐步融合于保险业务技术、经营管理等各个方面, 在智能穿戴设备以及车联网等新技术应用下, 加快了保险行业的改革进程。因而, 金融科技成了保险行业转型、升级与创新的有效动力。

一方面, 保险行业中应用大数据构建了业务、财务分析系

统，建立了呼叫中心及后援信息中心等多元化的数据信息化体系，以数据及技术夯实了保险科技发展的根基。另一方面，利用云计算技术优化了业务流程，可针对用户需求定制保险云，能够实现云端一站式全流程保险服务。此外，还可利用区块链技术实现点对点交易，增强了用户信息安全性，促进了智能合约的实施；并可依托物联网技术应用，通过信息传感设备收集非结构化数据，深挖用户需求，为用户定制个性化保险服务解决方案。

2 人工智能在保险行业中应用所面临的瓶颈问题

2.1 人工智能应用冲击导致传统保险业务流失

人工智能技术的应用，对以保险代理人为主的业务分销工作带来了巨大影响。传统保险公司的营销体系，以代理人制度为核心，这是由于消费者分布相对分散，且消费群体具有不确定的特性，因而需要由保险代理人负责业务的开发与拓展。然而，智能机器人应用后，可取代部分人工工作，可增强保险业务开展中用户的体验效果，提升服务满意度。

保险公司从传统人员密集型企业逐步转化为科技创新型企业的过程中，会受到行业痼疾的影响，即需要重点解决传统保险代理人的从业问题。与此同时，人工智能技术应用后，保险公司的传统业务可能需要转型、升级与创新，方可适应新时期下保险消费者的业务需求。

2.2 数据治理能力不佳，增大人工智能应用难度

在数据开发与利用能力的限制下，传统保险公司厘定保险产品价格、推出承保政策或是进行理赔管理等方面均会受到影响。在人工智能技术应用后，保险公司可利用智能穿戴设备获取用户健康及生物数据，或是利用无人机或卫星获取图像数据，也可通过社会网站或搜索引擎收集到用户的文本数据及位置信息等多种类型的数据资源^[3]。在人工智能技术为保险公司带来庞大数据资源的同时，保险公司的数据获取是否合法、合规，能否实现科学的数据管理与利用，则是保险公司需要重点解决的难题。现阶段，一些保险公司的数据治理意识并不强，数据管理标准的制定尚不规范，并且不具备深度挖掘有价值的信息的能力，不仅形成了数据孤岛，且数据安全保障水平不高，未能有效建立与实施用户隐私保护制度，从而导致人工智能技术的应用面临较大困难。

2.3 保险业科技人才不足，导致人工智能技术应用不够深入

以人工智能为保险行业进行科技赋能，要以先进技术手段的有效应用作为核心，因此，保险行业需要做好科技人才储备以及科学技术强化。在人工智能背景下，对保险行业的人才资

质要求逐渐提高，保险行业不仅需要以数字化技术作为发展支撑，更需要强大的情感支持。在保险行业发展中，无法利用科技手段完全取代人力资源，而是应在人力资源管理中实现科技的有效渗透与融合。然而，当前保险行业的保险代理人的科技应用能力有所欠缺，缺乏兼具营销、保险及科技知识的复合型人才。

与此同时，一些保险公司虽引入了人工智能技术手段，但同时存在新技术应用不正确、不够深入的问题。此外，人工智能新技术不断创新优化，以极快的频率更新，但保险公司内部未能建立起专业的科技队伍，需要聘用第三方机构负责科技运用，因而限制了保险行业中人工智能技术的深度融合与有效应用^[4]。

3 基于人工智能背景的保险行业发展对策

3.1 科学制定人工智能技术应用战略规划，消除对传统业务的影响

为有效引入人工智能技术，应对人工智能技术应用下传统保险业务受到的冲击与影响，规模较大的保险公司的管理者需要立足行业发展全局，结合本公司实际情况，科学制定综合战略规划。应从运营管理、产品优化、人才培育以及数据丰富等多个方面入手，探寻传统保险业务向智能保险业务转型的有效路径，把握时代契机，实现保险行业中人工智能技术优势的有效展现，从而掌握保险行业战略发展的主控权。一方面，企业需要科学制定技术融合路径，可通过新建或兼并的方式组建保险科技公司，也可在保险公司内部建立专门的创新业务部。保险业务中人工智能技术的融合与应用工作，均由此部门负责。另一方面，保险公司应立足时代发展形势，对公司与用户之间的沟通交流方式进行分析，综合分析自身产品设计方式，了解保险产品的盈利模式，结合人工智能技术手段，实现保险产品的精准定位。

此外，保险公司应以自身战略发展规划为基础，科学规划人工智能技术的发展路线，明确关键的投入环节，并对技术创新进展及技术应用成效进行实时监督与了解，有针对性地进行调整与优化技术发展战略，从而破除传统保险业务模式的限制，开拓基于人工智能背景下的保险业务发展新路径^[5]。

3.2 深度挖掘数据，强化数据治理能力

在人工智能背景下，保险行业需要以翔实、有效的数据为支撑，制定保险政策、开发保险产品。因此，保险公司需要将数据纳入重要资产范畴，通过优质数据来源拓展，提升保险公司的竞争实力。保险公司需要提升自身运营发展过程中数据的重要地位，着力强化自身的数据治理能力。第一，

要深挖保险公司内部数据，引入与应用新型数据分析模型，全面收集、分析和提取有价值的内部数据。第二，要基于法律要求，按照行业标准，合法、合规地收集与利用外部数据，要对外部数据访问及获取的权限进行深入了解。在数据获取过程中，既要关注数据质量，也要尽可能节约数据获取成本。第三，保险公司要对内部数据及外部数据进行合理整合，通过数据综合分析利用，提高数据利用的整体效益。在强化自身数据治理能力的同时，保险公司还需要注意提升内部所有员工的数据治理意识，且要制定与实施统一的数据管理标准。此外，保险公司要建立与实施隐私保护制度，通过数据安全保障，为人工智能技术在保险行业中的有效融合提供有力支持^[6]。

3.3 加强人才建设，优化人才结构

人工智能背景下的保险行业，人力资源管理建设重心逐步从数量建设转向质量建设。因此，人工智能技术的应用需注重技术与人工情感优势的有机结合，利用机器对工作人员的主观能动性发挥提供辅助，进而培养出更多能力优秀的保险行业工作者。除此之外，保险公司应引进或培育专业技术人才，并应优化人才激励制度、调整人才培育措施，降低保险公司专业人才的流失率，通过优化人才结构，为人工智能战略规划的顺畅实施奠定扎实的人才基础。

3.4 人工智能技术应用应立足本源、不忘初心

人工智能技术应用的过程中，要回归本源，坚持初心，要以维护保险消费者权益为重点，利用人工智能技术拓展传统保险销售渠道，调整以往的销售模式、深化产品设计、优化运营管理，并转变服务模式，确保保险行业健康化、有序化与规范化地发展。要以运用新兴技术促进保险产品及服务创新为本质，尽可能不改变保险行业的本质属性，降低保险行业运营风险。坚持以保障为主、以投资为辅的基本原则，致力于利用人工智能技术促进保险行业为社会经济发展提供更好的服务，保障社会公众的利益，遵循保险行业风险防控原则，确保保险产品的高安全性与高效益性发展。此外，还需要加强风险防范意识，避免人工智能技术应用中给保险行业发展带来更高风险。

4 结语

综上所述，为促进人工智能技术的创新发展，在保险行业中引入人工智能技术是保险行业实现创新发展的重要契机。在保险领域，人工智能技术可深入应用于产品销售、产品理赔、客服管理等各个方面，可有效化解保险产品销售误导问题，降低理赔难度，提升保险服务效率。面对当前人工智能在保险行业中应用所面临的传统保险业务冲击而限制了人工智能技术深化应用、数据治理能力不佳而增大人工智能应用难度、保险业科技人才不足而导致人工智能技术应用不够深入等三大方面问题，保险公司应科学制定人工智能技术应用规划，消除对传统业务的影响，深度挖掘数据、强化数据治理能力，加强人才建设、优化人才结构，在科学应用人工智能技术中立足本源、不忘初心，进而为保险行业中人工智能技术的深入应用提供有力保障。基于人工智能技术的合理应用，可以为保险消费者理性投保、快捷理赔、享受优惠保险保障提供支持，进而促进保险消费者幸福生活指数的提升，助力保险行业的持续性与稳定性发展。

参考文献：

- [1] 赵大伟，杜谦. 人工智能背景下的保险行业研究[J]. 金融理论与实践，2020，(12)：91-100.
- [2] 胡芳，彭琛，陈小红. 健康中国战略下保险科技赋能商业健康保险发展研究[J]. 西南金融，2021，(06)：73-84.
- [3] 张瑞纲，吴叶莹. 数字经济背景下现代保险业发展研究[J]. 西南金融，2022，(07)：91-102.
- [4] 刘奇新，车辉. 人工智能时代保险业竞争态势分析[J]. 西部财会，2018，(02)：4.
- [5] 邓智勇. 人工智能背景下保险法律研究[J]. 合作经济与科技，2020，(22)：2.
- [6] 张瑞鹏，高玉婷，彭九敏. 大数据背景下保险业的发展现状和前景分析[J]. 现代商业，2021，(30)：3.

作者简介：雍佳丽（1982-），女，黑龙江齐齐哈尔人，中级经济师，双学士，主要从事保险研究。