

姓名：華敏學

學號：r08725051

學係：臺大資管所碩二

Paper 標題：Analysis and Improvement of Information-Intensive Services: Evidence from Insurance Claims Handling Operations

Paper 作者：Uday M. Apte, Richard A. Cavaliere, Shailesh S. Kulkarni

心得：

這篇 Paper 的主要內容是關於保險的理賠環節對保險科技的應用，以增強理賠環節的效率。處理保險理賠業務是保險的一個重要環節，在處理索賠方面表現不佳可能導致在某些情況下支付過大的損失，而在另一些情況則支付過低索賠額，這都將導致低盈利以及引起客戶的不愉快。

保險科技的浪潮帶來的變化是毋庸置疑的，不僅在業務模式、產品研發與營銷中表現突出，也在理賠和服務環節中賦能，提升服務效率，解決行業的問題。其中保險公司理賠困難，過程複雜這一項經常被人詬病，通過科技賦能能得到有效的緩解。全流程智能化處理理賠案件在保險業已經有實施，許多客戶也都體驗到了移動理賠服務的便捷。大數據、人工智慧、3D 建模等科技手段的運用，不僅實現了智能定損，還能做到事前預防和警報等，保險的理賠端的體驗也正在不斷優化。

傳統保險理賠投保容易理賠難現象是保險為人詬病的主要原因，傳統保險理賠中存在的流程繁雜、過程漫長、賠付不到位、用戶體驗差等問題，一直成為保險公司的難題。從另一個方面來說，保險理賠的欺詐現象也比較嚴重，由於行業資訊缺乏交流、資訊不對稱等原因，為理賠欺詐提供了可乘之機，長期侵蝕保險公司的利潤。

保險理賠科技有很多應用，首先是理賠大數據的共用平臺，既有行業協會為行業主體提供的大數據服務和保險反欺詐資訊服務，也有社會企業為保險相關各方搭建的理賠數據交換平臺。在大數據資訊服務方面，如美國的保險服務事務所（ISO）、獨立統計服務公司（ISS）等能為保險公司提供數據資訊服務，德國的行業協會也建立了“淨索賠額統計資料庫”為會員公司提供索賠數據統計、分析等功能。在反欺詐資訊服務方面，主要有美國的全國反保險欺詐聯盟（CAIF）、臺灣的保險犯罪防治中心、日本的保單數據登記、數據查詢、保險理賠評估交叉參照系統等。

雖然越來越多的保險公司開始重視自助式理賠服務體系的搭建，但整體而言，對於理賠服務的改造和優化仍然需要更加精進，需要更有進一步的拓展。