

# 产业界 | 人工智能在保险行业的应用前景

2017-11-11 机器海岸线

作者：方建勇等

版权属于机器海岸线

目前的中国保险界，主要以财险和人身险为主，早期的中国人民保险公司分拆为中国人寿保险公司和中国人民保险公司，正是财险、人身险分离的具体实践。不过 2008 年以后，中国人寿保险公司成立独立的财险子公司，中国人民保险公司也成立了人身险子公司，大家又回到了面向客户一站式服务的大类保险公司阵营。

财险，故名思议就是财产保险，根据财产的种类可以分为车险、房屋险等各种实物财产险。人身险，就是跟人直接相关的，目前有健康险、意外险，还有一种是与以上两类险种都搭点边具有储蓄功能的分红险，此类险种是保险公司发展期快速做大的助推剂，此类险种保险功能较弱，因为跟存款利差关联度较大而收益较小，渐渐地被另一种具有投资功能的投连险的份额所挤压。

人工智能何以能在保险领域获得发展，这还要看保险本身的特性以及相应的流程。保险的初心，就是保障，它是以大数定律为基础，让更多的人花很少的钱，根据保费与保额的精算结果匹配，来实现大范围的意外保障覆盖。由此可见，不论是财产险和人身险，精算师设计保险产品这个环节是非常重要的，它直接决定保险成品是否能够在

行使保障功能的同时又有一定的利润，这些利润是维持保险公司可持续化经营的基础，人工智能就是要帮助精算师通过大数据挖掘，结合相应的数学算法作出有前瞻性的预测，设计出一款又一款适应当前市场需求的优质保险产品。

有了保险产品，要有足够多的客户来买才行，不然也形不成保障的大数基础。早期的保险公司推广保险产品，以人海战术为主要策略，以中国人寿保险公司为例，光在浙江省就有三万多保险代理人开展业务，他们分布在浙江省各县市区镇，按照行政级别下沉的对应做法，设立分公司、支公司和营业部，组织机构庞大，管理费用和佣金支出都是相当惊人的，这些都是成本，毫无疑问会增加客户购买的成本，也会增加公司的运营成本，从而影响同业竞争力。

人工智能在保险产品推广阶段的应用，就是让保险产品能够与客户直接“面对面”，取消中间的所有代理环节。现在大多数保险公司都开通上了网上购险的功能，但是从相应平台上客户主动购买的人数还是非常稀少，一方面是保险公司本身传统业务拓展习惯还扭转不够来，做得好一点的，是保险代理人协助客户在网上下单；另一方面是网上保险的渠道还是不通畅，获取客户的成本还是很高。市面上比较热的一家网络保险公司，是三马（阿里巴巴马云、腾讯马化腾、平安保险马明哲）投资的众安保险，阿里有交易和支付基础，腾讯有用户和支付基础，平安保险有保险运营基础，三家投资的众安保险构建了用户+交易+保险产品+支付的保险产品购买全流程环节，人工智能在

这里体现的是保险产品购买无人工干预的闭环，它不需要庞大的管理人员和保险代理人了。

人工智能在保险费用征收方面的应用，主要表现在两个方面。一是对于相同的保额，不同的客户征收的保费是不同的，那该如何来判断这种差异呢？如果是财险之一的车险，可以通过驾驶的违章记录或者出险情况自动匹配，如果是人身险之一的健康险，对应客户的历史健康状况如病历卡、体检记录或者曾经的出险情况自动匹配，这需要客户整体的大数据预测分析和单一客户的实际情况相结合。一是期交保险产品每年产生的费用通过绑定的信用卡自动扣除，跟交水电煤费用一样简单，不需要像以往那样让专门的保险代理人去维护，去敦促客户缴费，因为那样做的弊端有两个，一种情况是客户服务水平层次不齐，容易造成客户投诉，或者保费没有及时补交造成保单失效；另一种情况是保险代理人挪用客户缴纳的保费，因为传统的做法是保险代理人向客户收保费然后统一交由公司登记的。

人工智能在理赔方面的应用，主要表现在图像识别和精准理赔模式的匹配上。我们设定一个场景，比如车险，客户通过人脸识别登陆网络保险公司系统，把责任判定的书面报告以及车辆损坏的图片、人身伤亡状态的医疗报告发送到无人值守的网上理赔中心，理赔中心通过人工智能自动识别文字和图像，再根据客户的投保情况，通过计算机运算自动匹配理赔模式，即时给予理赔费用支付并且把相应记录存入档案库。

人工智能在客户服务方面的应用，主要还是客户助手功能。这个客户助手能够做到语音识别，包括中文普通话，也包括英文，甚至还有其它小语种，也能识别中国主流的方言。这个客户助手还能够像一个保险专家一样与客户交流，这需要有足够庞大的经验库来支持，包括一般保险话术和专业保险经验等多个方面。除此之外，人工智能最重要的一个环节，就是人机交互的可沟通性上，客户助手要找到对应客户的精准答复模式。

当然，这些就我在中国人寿保险公司浙江省分公司从业五年的工作经验和现在对于人工智能理解的基础上所作出的结论，这个结论可能随着保险行业的发展和人工智能的推进会有更多的提升空间。

本文版权属于机器海岸线，转载请联系 [fangjianyong@zuaa.zju.edu.cn](mailto:fangjianyong@zuaa.zju.edu.cn) 获得授权。

✂-----