

金融科技对保险业金融管理的影响研究

胡 鑫

(中央财经大学, 北京 100098)

摘 要: 保险行业快速发展, 随着人工智能、区块链、云计算、大数据等金融科技赋能保险业, 带来了互联网保险的快速崛起、保险科技的高质量发展、保险数字化的转型赋能等更加深远的影响。但同时金融科技也对保险业的金融管理带来了更大的挑战, 比如数据安全和隐私泄露风险、技术挑战、监管环境更加复杂和科技复合型人才短缺等。因此研究金融科技对保险业金融管理的影响, 并基于金融科技对保险业金融管理提出建议, 对保险行业以后的发展具有重要意义。

关键词: 金融科技; 保险; 金融管理

中图分类号: F832

1 研究背景

2023 年 10 月底, 中央金融工作会议举行, 并在会议中首次提出要做好“科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融”五篇大文章^[1], 更在之后的科技金融工作交流推进会中强调“切实做好科技金融这篇大文章是提升金融服务实体经济质效、推动高质量发展的重要内容”^[2]。而保险业是金融行业重要的组成部分, 在金融科技的浪潮中, 保险行业也走在了发展的前沿。2024 年 9 月国务院发布了保险行业的第三个“国十条”政策, 其中提到了要提高保险业数智化水平、提高保险产品科技含量。但是科技的发展是一把双刃剑, 能够通过 App、人工智能等新技术提高保险服务效率和水平, 促进保险业加快发展, 但也给保险业务的发展带来巨大的挑战, 比如如何有效隔离具体业务中的风险、如何快速识别并吸纳可供保险业使用的技术、如何更好地将技术与保险业务相结合等。因此研究金融科技对保险业的具体影响, 为保险业金融管理提供了理论指导, 对保证保险行业健康发展、提高应对金融风险能力、满足人们日益增长的保险需求有重要意义。

2 金融科技的含义

金融科技是指一种经济产业, 是由一些企业使用科技手段让金融服务更有效率而形成, 其本质是让科技服务于金融。金融科技主要拥有“ABCD”四种技术, 即人工智能 (artificial intelligence)、区块链 (blockchain)、云计算 (clouding computing)、大数据 (big data) 等^[3]。显然保险

行业已经意识到“ABCD”四种技术对行业发展的重要性, 并将其运用到了保险业务增长的各个环节, 比如大数据分析可以对大量购买保险产品的用户进行画像刻画, 精准定位客户需求并进行营销, 有效提高转化客户的效率; 云计算可以参与到保单制定的过程中, 根据客户历史投保数据及个人特征预测风险, 合理制定保费, 实现保险公司与客户的利益最大化; AI 提供的自然语言处理功能则帮助客户服务业务, 实时地为客户回答日常问题, 2023 年保险行业 AI 客服电话服务量为 31 亿个, 极大加快了与客户沟通的速度, 提升服务质量; 区块链技术的应用使得数据无法篡改且去中心化, 可以有效地保障客户数据的安全, 极大程度保护客户隐私, 同时使数据交换的过程可回溯。从保险营销到改进运营模式、从改善客户体验到数据交互及安全等方面, 金融科技都使保险业发生了巨大的改变, 也产生了更多更深更广的影响。

3 保险行业发展现状

2023 年疫情消退, 保险行业迎来快速发展。保费收入首次超过 5 万亿元, 达 51247 亿元, 增速 9.1%, 高于经济的增长速度 5.2%, 而且在过去的 15 年中, 保险行业都保持着持续增长的趋势, 为中国经济的增长赋能。在全球保险市场中, 中国保险业同样发挥着重要的作用, 2017 年中国保费收入规模首次超过日本, 仅次于美国排名居世界第二, 并且连续 7 年保持该排名, 为全球保险发展做出贡献。另外, 保险赔付支出在 10 年内增长了 3 倍, 2023 年更是高达 1.8 万亿元, 保险

公司在发挥经济补偿功能的同时面临着巨大的经营风险。监管政策的频繁颁布和变化日益规范着保险行业的发展，但也冲击了保险公司的经营，比如不断下调保险产品的预定利率、银保代理渠道全面实现“报行合一”、代理人分级管理、《保险销售行为管理办法》的出台等。因此保险业也在不断探寻提高自身竞争力的方法并积极应对，各保险公司进行自主创新，应用金融科技取得初步成效并在 AI、大数据、云计算等技术方面获得突破，保险数字化应用的崛起使得保险业态得以重塑。

4 金融科技给保险业带来的影响

4.1 互联网保险的快速崛起

互联网保险主要是指以互联网为平台进行保险销售的营销模式。互联网保险在 2013—2022 年的 10 年间呈现飞速增长，保费规模由 2013 年的 290 亿元增长到 4782.5 亿元，年均复合增长率为 32.3%，互联网保险主要是指以互联网为平台进行保险销售的营销模式。互联网保险在 2013—2022 年的十年间呈现飞速增长，保费规模由 2013 年的 290 亿元增长到 4782.5 亿元，年均复合增长率为 32.3%，根据《中国互联网保险发展报告（2024）》，预计中国互联网保险在未来五年中仍将保持 15%—20% 的高速增长，在中国社科院发布的《2023 年互联网保险理赔创新服务研究报告》中提到在中国社科院发布的《2023 年互联网保险理赔创新服务研究报告》中提到，互联网保费规模预计在 2030 年超过 2.85 万亿元。由此看来，互联网保险仍有非常广阔的发展空间，各保险公司应抓住互联网这个营销渠道，发挥金融科技作用，完善线上投保、理赔流程，并不断推出创新型的互联网保险产品。

4.2 保险科技的高质量发展

2020 年至今，是保险科技高质量高速发展的时期，金融科技已在保险业务的全流程中进行应用，利用大数据、人工智能和区块链实现保险产品的私人订制、定向营销和流程自动化。伴随保险科技的发展，中国保险业科技投入也持续增长，根据《2024 中国保险发展报告》，2027 年科技投入预计达到 870.4 亿元。2024 年，中国保险科技也迎来了一个发展高峰，各家保险公司为了做好“科技金融”这篇大文章，都将科技赋能作为公司发展的重要战略方向。比如新华保险的“掌上新

华” App 总用户已超 600 万；中国人保的人保智友、人保知问等多个大模型产品进行试点上线；中国人寿集团设立了长三角科创基金，金额达 50 亿元，构建起科技与金融的“经济安全网”。

4.3 保险数字化的转型赋能

保险数字化的发展主要分为四个阶段，即信息化建设阶段、互联网化发展阶段、数字化建设阶段和数智化发展阶段。目前保险业正处于数字化建设阶段的尾声，从推出数字化转型战略开始到成立科技子公司，各保险公司已形成全链条数字化发展态势。在未来的 5 年，保险业将进入数智化发展阶段，数字化赋能的作用更加明显，使保险公司、保险业务、技术之间互通融合，让保险产品及服务更加精细化、差异化，驱动保险业良性发展。比如保险数字化转型赋能产品险种，健康险“平安好医生”项目，客户可在线上享受到 AI 医生助手和真人医生提供的 7×24 小时全天候在线问诊、药品购买等服务，中国人保上线了车险“视频理赔”和“拇指理赔”等一站式理赔功能，这些都使得保险服务和质量显著提高。

5 金融科技给保险业金融管理带来的挑战

5.1 数据安全和隐私泄露风险

保险数字化赋能保险业迅速发展的同时，保险公司也越来越依赖于信息化系统带来的便利，这就使得保险公司数据安全和隐私泄露风险日益增加，尤其是保险公司系统中保存着大量客户的姓名、身份证号、家庭地址、手机号、银行卡号等敏感数据，可能一封钓鱼邮件、一次网络攻击、一次系统崩溃都能使这些数据泄露，不仅会给保险公司带来巨大的经济损失，也会使保险公司丧失客户的信任，因此要利用更加先进的访问控制和数据加密等技术，让数据安全地进行传输和存储，还要加强员工数据安全意识的培训，建立数据安全和隐私保护的管理制度，从源头防止数据的泄露和滥用。

5.2 技术挑战

金融科技的迅速发展使某些中小型保险公司的技术能力跟不上业务发展，存在技术落后的问题。而技术和业务水平勉强同步发展的大型保险公司同样面临技术问题，一是因为金融科技的介入需要各种不同的技术相结合，难免在整合时出现不相兼容的情况，而且在整合过程中可能出现

数据丢失导致数据碎片化或者数据孤岛等问题；二是如果需要对原有的系统进行升级，难免会对系统中存在的数据造成影响，可能导致数据前后不一致或者业务中断，耗费公司大量人力、时间和资源。因此提升技术能力才能应对该挑战，拥有科技子公司的保险集团公司，需持续加大对科技的投入，利用人工智能、云计算、区块链和大数据等技术提升智能化水平；中小保险公司可与外部科技公司合作，共同研发适合保险公司的数字化系统；所有公司都应对内部的 IT 基础设施建设加大资源投入，确保数字化发展顺利进行。

5.3 监管环境更加复杂

金融科技带来的各种产品创新和业务改革，使监管的难度和风险越来越大。监管机构也频繁颁布并实施了多项监管文件，比如 2024 年 3 月 1 日施行的《保险销售行为管理办法》，2024 年 8 月 1 日施行的《反保险欺诈工作办法》、发布的《国家金融监督管理总局关于加强和改进互联网财产保险业务监管有关事项的通知》等。这使得保险公司的内部合规工作将更加严格和艰难，而且目前很多保险公司的合规工作技术化程度不高，比如客户身份识别、可疑交易报送等还大部分依赖于人工，不仅占用人力而且难免会出现数据漏报错报的情况，使其达不到监管要求的水平，从而影响业务发展。

5.4 科技复合型人才短缺

金融科技的发展对于保险从业人员的能力要求越来越高，急需拥有精通数字化技能和业务知识的复合型人才，但是新人招聘往往业务知识不足，导致出现人才短缺的情况。因此不能只依赖于人员招聘，在内部也需要对从业人员进行数字化技能培训，以满足数字化发展的需要；也可设立激励机制，鼓励员工参与到保险科技的发展中，为系统设计提出业务上的建议，并为积极表现的员工提供更好的职业发展机会；还可从同业中引进科技和业务复合型人才，为保险公司带来更多同业经验。

6 基于金融科技对保险业金融管理的建议

6.1 数字化服务

当智能手机成为人们生活和工作中必不可少的工具时，手机应用油然而生，为使保险服务更加便捷，各保险公司都加紧开发自己公司的掌上保险 App 和微信小程序，让客户可以足不出户办

理保险业务。而理赔数字化服务的应用，对提高保险公司客户满意度的贡献尤为突出。客户可通过 App 或微信小程序线上报案的方式通知保险公司出险情况，通过拍照上传发票、病例等资料，可以利用 AI 工具，例如图片中文字识别和提取等功能，自动与保险公司理赔系统中的规则进行校验，对于金额小于一定额度、住院津贴、学平险等结案争议小的理赔案件进行自动理赔，无须人工介入，极大降低了人员成本和提高了理赔时效。但保险公司后台理赔人员需对理赔记录进行实时监控，对于超时理赔作业的情况要及时找出原因并进行优化，对于 AI 识别不精准导致理赔流程不畅的情况需定期维护理赔校验规则库，提高线上自动化的准确率和成功率。线上理赔并非无风险，理赔欺诈风险也会只增不减，比如理赔电子发票的应用使得发票造假问题和一张发票多个保险公司重复赔付的问题严重，保险公司也应探索如何将自有 App 和微信小程序与发票验真平台进行校验，减少发票造假风险，各保险公司还应建立可共享平台，将理赔发票信息进行共享，防止一张发票多次赔付的情况发生，提高数字化服务的同时防范数字化风险。

6.2 区块链赋能

区块链具有去中心化、透明性和安全性等独特的特性，正在逐渐改变保险行业的运行模式。而智能合约作为区块链技术的核心特征，正在引领保险业进行一场翻天覆地的变革。智能合约是通过信息化形式传播、验证并进行执行的一种特殊协议，智能合约的条款、限制条件和执行逻辑通常是用编程语言进行编写，并记录到区块链网络上，合约的执行不再依靠传统的纸质合同和人工操作过程，比如保险公司的保单贷款功能可依赖智能合约，在线上签署贷款合约，将所有的合同信息，例如贷款条件、贷款金额、还款利率、还款时间等存储在区块链上，使其更加安全且不可篡改，期满后可自动执行还款操作，省去人工审批流程，提高了运营效率，也降低了成本和风险。区块链技术还能赋能反洗钱和合规管理，保险公司可利用区块链技术记录大额可疑交易和现金流向，让每一笔交易都有清晰可靠的来源，能追溯去向，并按照监管的要求将可疑条件用编程语言记录到区块链上，一旦出现可疑情况，可自动生成报表进行报送，极大提高了合规效率和报送准确率。

6.3 人工智能助力

人工智能助力保险营销升级，让保险营销的效率更高、个性化更强、互动效果更好、重构营销模式。人工智能可以通过客户之前的保险产品购买记录进行分析，他们还对这些保险产品感兴趣或者还缺少哪种险种的配置，并记录线上查询保险产品的时间，优化保险产品推送的时间和推送内容，提高转化率。还可以通过智能语音客服了解客户想要知道的问题，并给出回答，比如客户想了解某款重疾产品，智能客服能很快通过客户的年龄、性别、之前的投保保额和保费等给出产品的详细条款及介绍，包括保额所对应的保费、出险后的理赔流程甚至退保后的现金价值等，而且还能多款产品进行对比，一目了然，这样既减轻了业务人员解答的负担，又能让客户更加清楚地了解每款产品的特性，选择最适合自己的保险产品。

而且人工智能还能自动生成更为优质的保险文案和短视频，让保险人员从日常繁杂的文案工作和视频拍摄工作中解放出来，能够把精力更多地投入到提升专业能力上，打造自己的个人保险 IP，为保险私域营销助力。

参考文献：

- [1] 汪静，左宗鑫．做好“五篇大文章”金融服务实体经济行至深水区 [N]．中国工业报，2024-11-11（3）．
- [2] 马玲．人民银行、科技部、金融监管总局、证监会联合召开科技金融工作交流推进会 [N]．金融时报，2023-11-23（1）．
- [3] 宋洋．数字经济、技术创新与经济高质量发展：基于省级面板数据 [J]．贵州社会科学，2020（12）：105-112．

~~~~~  
**【作者简介】** 胡鑫，女，汉族，河南漯河人，硕士，中央财经大学，研究方向：科技创业与投资。