

数字经济时代下保险公司的理赔实践

周 列

中国太平洋财产保险股份有限公司浙江分公司, 中国·浙江 杭州 310014

【摘要】于数字经济迅猛发展之际,数据要素和数字技术深度融入各个行业领域,保险行业生态格局正历经深刻变革,全球保险科技融资规模已突破350亿美元,其中理赔数字化相关技术占比超40%,此数据彰显出理赔环节在数字经济里的重要地位。理赔作为保险服务核心环节,其在数字经济时代的实践模式面临前所未有的机遇与挑战,本文聚焦数字经济时代保险公司理赔实践,对当前理赔环境变化、现存问题展开分析,探究创新实践路径及未来发展方向,意在为保险公司提升理赔效率、优化客户体验、增强市场竞争力提供理论与实践参考,结合国内外头部保险公司转型案例,揭示数字技术对理赔全流程的重构逻辑。

【关键词】数字经济; 保险公司; 理赔实践; 技术创新

引言

数字经济将数据视为核心生产要素,以现代信息网络作为重要载体,持续重构全球经济发展版图,中国信通院数据显示,2023年我国数字经济规模达50.2万亿元,占GDP比重超40%,这一宏观态势对保险行业产生深刻作用。保险行业作为金融体系的关键构成,在数字经济浪潮中,客户需求、技术应用与行业竞争格局均呈现显著演变,理赔作为保险服务的终端环节,直接关联客户满意度与保险公司品牌形象。相关调研表明,理赔体验欠佳可导致37%的客户流失,充分体现研究的现实紧迫性,深度探究数字经济时代保险公司的理赔实践,对推动保险行业高质量发展具备重要实践价值。

1 数字经济时代保险公司理赔实践的环境变化

1.1 技术环境的革新

数字经济时代,大数据、人工智能、区块链、物联网等技术的快速演进,为保险公司理赔实践提供了强劲技术支撑,平安产险引入AI图像识别技术,将车险定损时长由传统模式下的2小时压缩至15分钟,准确率达98.3%^[1]。大数据技术可对海量理赔数据开展分析挖掘,助力保险公司精准辨识风险、预判理赔趋势;人工智能领域的图像识别、自然语言处理等技术,能够实现理赔单证的自动化审核,显著提升理赔效率;区块链技术以其不可篡改、可溯源的特性,为理赔数据的存储与共享构建安全可靠的解决方案,众安保险基于区块链的理赔存证系统已处理超2亿笔交易;物联网技术通过智能设备实时采集风险信息,为理赔定损

提供更精确的数据支撑,智能家居传感器可实时监测火灾隐患即为典型体现。

1.2 客户需求的升级

数字经济进程中,客户消费习惯与需求呈现根本性转向,Z世代客户群体里,72%倾向于借助手机APP提交理赔申请,这一数据映射出便捷性需求的紧迫性,客户对理赔服务的便捷性、高效性与个性化提出更高要求,期待通过数字化渠道完成理赔申请、进度查询、结果反馈等全流程操作,规避繁琐手续与漫长等待。客户对理赔服务透明度与公正性的关注度持续提升,期望实时知晓理赔处理流程与依据,泰康在线推出的“理赔进度可视化”系统,可让客户实时查看案件处理节点,不同客户群体的需求差异愈发显著,要求保险公司提供定制化理赔解决方案,针对老年客户开发语音交互理赔入口即为例证。

1.3 行业竞争格局的演变

数字经济打破传统保险行业壁垒,众多科技公司、互联网企业跨界进军保险领域,致使行业竞争愈发激烈,蚂蚁保推出的“5G理赔”服务,能在3分钟内实现从报案到账的全流程操作,促使传统保险公司不得不寻求转型,这些新兴竞争者凭借先进技术与创新商业模式,在理赔服务方面推出诸多如“秒赔”“闪赔”等极具颠覆性的举措,对传统保险公司形成巨大冲击。传统保险公司为在竞争中站稳脚跟,只得加速数字化转型进程,着力提升理赔实践的效率与质量,像中国人寿推出的“AI智能理赔大脑”系统,能够自动化处理85%的简单案件。

2 数字经济时代保险公司理赔实践现存问题

2.1 数据治理能力薄弱

数字经济时代，数据成为理赔实践的核心资源，而诸多保险公司在数据治理层面存在显著不足，数据标准化与整合问题尤为突出^[2]。某中型保险公司调研显示，其内部23个系统数据标准不统一，致使理赔数据整合耗时占比达40%。不同部门与系统间数据难以有效共享，“数据孤岛”现象普遍，制约着信息流动与资源优化配置。数据缺失及准确性问题在风险评估、理赔审核环节尤为凸显，严重影响企业精准判断能力，导致理赔效率与服务质量双降，以医疗理赔为例，电子病历格式不统一使自动审核通过率仅62%，远低于行业预期标准，凸显数据治理与系统整合亟待强化的现实困境。

2.2 技术应用深度不足

数字经济背景下，保险公司虽已认识到数字技术在理赔中的价值并尝试引入技术手段，但技术应用的深度与广度仍有待拓展，多数企业仅实现浅层次自动化应用，未能全面推进大数据、人工智能等先进技术的融合与落地。以某大型寿险公司为例，其在理赔审核中虽引入自动化审核，人工审核占比却仍高达75%，且自动化审核的准确率与覆盖范围有限，未能显著提升理赔效率。究其根源，算法模型缺乏持续迭代更新，导致复杂案件识别准确率仅78%，较行业领先水平低15个百分点，这一现状使得企业难以应对快速变化的市场环境，无法充分释放技术潜力，高效理赔目标的实现亦受制约。

2.3 人才结构不合理

数字经济时代，理赔实践呼唤既精通保险业务，又掌握数字技术的复合型人才，当下保险公司的人才架构普遍呈现不合理状态，传统理赔人员欠缺数字技术知识，技术人才又对保险业务了解有限，致使理赔实践中技术与业务难以有机融合^[3]。据某猎头公司数据，保险科技复合型人才的供需缺口达28万之多，人才匮乏严重制约保险公司数字化理赔转型进程，阻碍理赔实践的创新与发展，这种结构性矛盾致使诸多技术方案落地时，因业务理解偏差，实际成效大打折扣，像某公司智能定损系统，由于缺乏车险理赔经验，针对特殊车型的定损误差率高达22%。

3 数字经济时代保险公司理赔实践的创新实践

3.1 数字化理赔流程再造

保险公司对理赔流程开展全面梳理与优化，完成流程的数字化重塑，理赔全流程，涵盖报案、单证提交、审核定损至赔款支付，均实现线上化操作，客户可借助手机APP、微信公众号等数字化渠道，运用OCR技术自动识别身份证、发票等单证信息并完成上传，系统依托NLP技术对报案语音进行语义解析，自动生成报案记录；审核环节采用规则引擎与机器学习模型相结合的方式，对单证实施智能审核并识别风险点；定损环节运用无人机、3D扫描等智能设备，例如人保财险在农险理赔中借助无人机航拍获取农田受灾面积，结合卫星遥感数据生成定损报告，将传统5天的定损周期缩短至4小时；赔款支付通过区块链智能合约实现电子支付实时到账。数字化理赔流程的重塑，大幅缩短理赔周期并提升客户体验。某财险公司数据显示，数字化流程使理赔平均时效从3.2天压缩至0.8天，客户满意度提升至92%。

3.2 智能化理赔决策支持

保险公司依托大数据与人工智能技术，搭建起智能化理赔决策支持系统，该系统集成内部超十年理赔数据、外部行业风险图谱及客户行为数据，运用图神经网络模型构建多维风险评估体系，创建欺诈识别、损失预测等12类核心模型。理赔审核时，系统依据实时数据对案件开展动态风险评级，低风险案件自动触发自动化审核流程，如平安健康“闪赔”系统借助AI视觉算法秒级识别医疗票据，结合理赔知识图谱实现9秒极速赔付；高风险案件则由系统自动向人工处理端推送包含历史相似案例、风险点预警、审核策略建议的三维审核包，智能化理赔决策支持系统提升理赔决策的准确性与效率，降低人为因素干扰。某寿险公司应用该系统后，理赔差错率从1.2%降至0.3%，复杂案件审核效率提升4倍，风险识别准确率达97.6%。

3.3 生态化理赔服务构建

保险公司主动整合产业链上下游资源以构建生态化理赔服务体系，与修理厂、医院、交警部门等机构搭建基于API的数据共享平台，借助区块链技术实现数据可信交互，形成覆盖理赔全场景的业务协同网络。车险理赔场景中，太平洋保险与全国3万家修理厂联网，运用AR远程定损系统实

现定损员与修理厂技师实时连线,结合车辆维修数据库自动生成维修方案,配件价格透明度提升60%、维修成本降低18%;泰康在线与3000家医院合作部署医疗数据接口,通过医疗影像AI分析系统自动提取诊断报告关键信息,实现住院费用理赔“出院即赔付”。生态化理赔服务体系的构建延伸了服务边界,提升了整体服务效率与质量,某综合型保险公司通过生态协同,将涉及人伤的复杂案件处理周期从21天压缩至9天,跨机构数据交互效率提升70%。

4 数字经济时代保险公司理赔实践的发展路径

4.1 强化数据治理体系建设

保险公司需将数据治理纳入数字化转型核心范畴,构建完善的数据治理体系,通过制定统一数据标准与规范,打破数据孤岛,实现数据集中管理与共享,新华保险投入2.3亿元建设数据中台,整合28个系统数据即为例证^[4]。强化数据质量管控,构建覆盖数据采集、存储、处理、应用全流程的质量控制机制,保障数据准确、完整、及时,同步加强数据安全防护,建立数据安全管理制度与技术防护体系,防范数据泄露与滥用风险,某外资保险公司借助区块链技术实现理赔数据脱敏存证,数据安全事件发生率下降89%。

4.2 深化数字技术融合应用

保险公司需持续强化数字技术投入与研发力度,深化技术与理赔业务的融合应用。推进大数据分析平台建设以提升数据挖掘能力,为理赔决策提供精准支撑,中国人寿“理赔大脑”平台日均处理数据量达50TB即体现这一实践。进一步优化人工智能算法,提升图像识别、自然语言处理等技术在理赔审核中的准确率与效率,某科技公司研发的医疗票据识别算法准确率达99.1%,探索区块链技术在理赔数据存证、共享领域的应用以增强透明度与可信度,阳光保险基于区块链的再保险理赔系统已处理超500亿保额业务。推动物联网技术在风险监测、定损环节的广泛应用,实现风险实时监控与精准理赔,保诚保险在家庭财产险中部署智能传感器使火灾理赔定损误差率降至3%以下。

4.3 优化人才培养与管理机制

保险公司需深化与高校科研机构合作以系统培育兼具保险业务素养与数字技术能力的复合型专业人才,平安产险与清华大学共建“保险科技联合实验室”,通过定向课程

体系设计与实践项目孵化开展专业化人才培养,此模式已成为行业人才储备创新范本。针对现有理赔团队需制定分层分类靶向培训计划,如某省级分公司启动的“数字理赔师”进阶培训项目,通过理论授课模拟实训与场景化实战结合的立体培养模式,使员工数字技术应用能力达标率从35%提升至82%,有效弥合业务操作与技术应用断层,建立多维激励机制是优化人才结构关键环节,除传统薪酬体系外可探索股权激励、创新项目跟投等长效激励形式,某头部公司实施核心科技人才持股计划并配合创新提案奖励制度,使理赔科技人才留存率提升至92%,同时激发员工在智能定损、区块链存证等领域创新活力^[5]。

5 结语

数字经济时代给保险公司理赔实践带来深刻变革,既催生前所未有的机遇,也伴生诸多挑战,保险公司需顺应时代趋势,积极响应环境变化,破解现存问题,借助数字化流程重塑、智能化决策支撑与生态化服务构建等创新实践,持续提升理赔效能与服务品质。强化数据治理、深化技术应用、优化人才结构,探索适配自身发展的理赔实践路径,方能在数字经济浪潮中实现可持续发展,为客户提供更优质、高效、个性化的理赔服务,助推保险行业高质量前行。全面数字化的保险公司理赔成本将下降30%,客户满意度提升至95分以上,这一前景亟须行业以持续创新去达成。

参考文献:

- [1] 张伟耀,徐金富.数字化背景下企业经济责任审计成果应用机制的探索与实践——以国网绍兴供电公司为例[J].企业改革与管理,2023,(10):99-101.
- [2] 尹梦.数字经济时代下M保险公司促销策略的研究[D].四川省:西南科技大学,2022.
- [3] 何静.“新时代”下养老保险公司的风险管理实践[J].立信会计金融学院学报,2017,29(06):43-49.
- [4] 钟丽华.数字经济下保险科技发展对保险机构效益影响的研究[D].北京外国语大学,2023.
- [5] 王浚丞.探索数字经济推动公司治理模式创新——评《数字经济时代中国公司治理:理论范式与创新实践》[J].价格理论与实践,2023,(06):215-215.