

数字化背景下， 科技赋能保险业高质量发展



队伍名称：我们都队

学校：南开大学 2021 级

队员姓名：刁梓涵 保险学 杨佳杭 金融学 聂晓楠 金融学

凌艺萌 经管法 胡珈维 金融学

报告日期：2022 年 4 月 29 日

目录

中国保险行业概览	1
保险行业概述	1
数字化转型是当前保险业发展的重要趋势	1
数字化转型条件日益完善	1
政策引导保险业数字化良性发展	2
中国保险行业竞争格局	2
中国保险行业利润空间分析——发展潜力较大，市场空间广	2
中国保险密度分析	2
中国保险深度分析	2
中国保险行业竞争格局分析——大行业大公司	3
行业集中度	3
竞争格局特点	3
保险业数字化转型对行业竞争格局的影响	3
行业表现	4
行业数字化转型	4
财产险中的保险科技应用	5
人身险中的保险科技应用	5
数字化转型背景下行业经营效率表现	5
行业展望	6
中国经济周期预测——基于改进的美林时钟	6
美林时钟	6
改进的美林时钟——中国投资时钟	6
中国经济周期的预测	6
行业前景展望——财产保险与再保险业发展前景较好	7
公司分析——中国平安(601318)发展前景较好	7
风险管理	8
保险业数字化转型的风险	8
应对举措	10
投资风险提示	11
附录 1	12
附录 2	13

中国保险行业概览

保险行业概述

保险为个人或组织提供风险保障和服务，是金融行业中的重要组成部分，拥有庞大的市场和广泛的客户群体。目前，全球保险行业的年保费收入超过6.9万亿美元，我国保险业市场规模也逐年扩大。从行业增长趋势来看，由于全球人口增速放缓、自然和社会风险的增加以及人们风险防范意识的提高，预计全球保险密度会不断提高，但其增长势头将逐渐减缓并经历从增量驱动到存量驱动的转变。

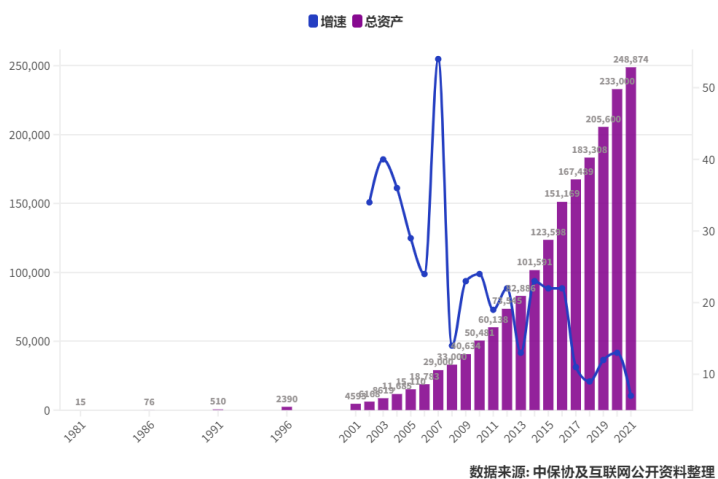


图1 中国保险业总资产规模及增速

数字化转型是当前保险业发展的重要趋势

数字技术正在推动保险业全面重塑其经营模式，包括渠道升级、运营管理、产品研发等。保险公司积极利用智能语音客服、人脸识别系统以及RPA等数字化工具来降低经营成本、降低经营风险和提高经营效率。此外，受新冠疫情的影响，我国保险业发展有以下三点转变：一是客户线上化转移速度不断加快，传统的线下营销加速转向线上。二是保险产品不断创新，因为风险不断增加促使客户的保险意识不断提高，推动了保险产品的不断创新。三是数字化运营模式逐渐成熟，已成为保险公司应对挑战的重要管理模式。

多种数字化工具的应用



数字化转型条件日益完善

当前，保险业正处于数字化转型的进程中，并且其实现数字化转型的条件日益完善。我国保险业的IT解决方案市场规模已经超过了78亿元，其年均复合增长率在2016年至2019年期间为17%。据艾瑞咨询预测，2022至2024年，我国保险业的IT解决方案市场规模将仍然维持稳定增长趋势，同比增长率将保

持在 21% 以上。

政策引导保险业数字化良性发展

政策层面也在积极支持保险业的数字化转型。我国监管部门出台了一系列政策（详见附录 1）引导保险业数字化的良性发展，为保险业提供新机遇。

政策背景

《金融科技发展规划（2022—2025年）》 2022.1.4

在上一规划的基础上，本规划重在解决金融科技发展不平衡不充分等问题，推动金融科技健全治理体系，完善数字基础设施，促进金融与科技更深度融合、更持续发展，更好地满足数字经济时代提出的新要求、新任务。

《中国保险业标准化“十四五”规划》 2022.5.27

业主经营管理数字化方面，积极发展产业数字金融，大力推进个人金融服务数字化转型；健全数据治理体系方面，增强数据管理能力，加强数据质量控制；科技能力建设方面，加大数据中心基础设施弹性供给，提高科技架构支撑能力；风险防范方面，加强数字化环境下的流动性风险管理。

2019.9.6

《金融科技（FinTech）发展规划（2019-2021年）》

建立健全我国金融科技发展的“四梁八柱”，进一步增强金融业科技应用能力，实现金融与科技深度融合、协调发展。明显增强人民群众对数字化、网络化、智能化金融产品和服务的满意度，推动我国金融科技发展居于国际领先水平。

2022.12.9

《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》

加大保险科技技术标准供给：在保险科技领域加强行业标准供给，在大数据等领域制定相关应用标准，以标准凝聚行业共识、规范引领保险科技创新。加强保险业基础通用标准建设：进一步规范保险单证中的术语、表述和格式，扩展保险单证电子化标准，规范客户数据定义和格式。

中国保险行业竞争格局

中国保险行业利润空间分析——发展潜力较大，市场空间广阔

中国保险密度分析

保险密度指一个国家人均保费支出，是反映一个国家保险市场规模的重要指标。

随着中国居民生活水平的提高，对于保险的重视程度增加，保险密度与世界平均保险密度的比值有所增长，但仍有明显差距，且不同区域间也存在差异。中国保险密度可提升空间较大。

中国保险深度分析

保险深度指保险市场在国内生产总值中所占比例，衡量人们对保险的重视程度。

随着中国对于保险的重视程度与风险管理意识之间增长，中国保险深度呈稳步增长态势。近年来保险深度与世界平均保险密度的比值虽有所增长，但仍有明显差距，且不同区域间也存在差异。中国保险密度可提升空间较大。

我国保险业近年来发展迅猛，总保费收入与人均保费收入均有明显提升，但保险市场的空间不均衡性越发凸显。分地区来看，2022年北京地区保险深度

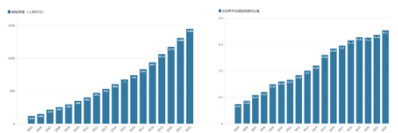


图 2 中国保险密度 图 3 与世界平均保险密度比值



图 4 中国保险密度热力图

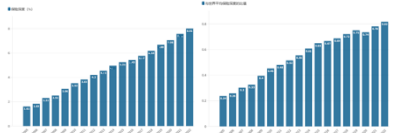


图 5 中国保险深度 图 6 与世界平均保险深度比值

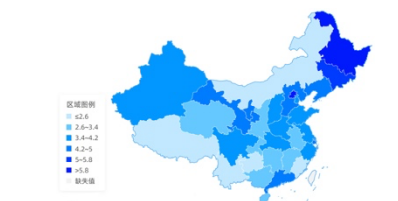


图 7 中国保险深度热力图

升至第一，为 6.6%。西藏地区 1.8% 的保险深度则最低。并且，与保险密度超 4000 元的 6 个地区均集中在经济高度发达地区不同的是，甘肃（1971 元）、贵州（1309 元）等七个地区保险密度不足 2000 元。

综上，我国作为世界第二大保险市场，保险密度及保险深度仍有增长空间。中国保险行业具备较大的发展潜力，可拓展的市场空间广阔。

中国保险行业竞争格局分析——大行业大公司

行业集中度

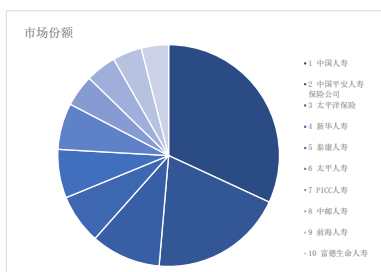
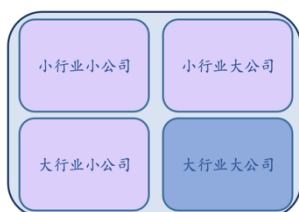


图 8 中国保险行业前十名公司股份占比

行业集中度 CR (Concentration Ratio) 是衡量行业市场结构的一个重要指标。一般以某一行业排名前 4 或 8 的企业销售量（或生产量等数值）占行业总额的比例来度量，表示为 CR4 (CR8)。CR4 (CR8) 越大，说明这一行业的集中度越高，市场越趋于垄断。反之，集中度越低，市场越趋于竞争。经计算，保险业 CR4 为 49.85%，CR8 为 66.48%。根据美国经济学家贝恩和日本通产省对产业集中度的划分标准，保险业市场机构为低集中寡占型 ($40\% \leq CR8 < 70\%$)。

竞争格局特点



行业竞争格局可以分为完全竞争、垄断竞争、寡头垄断和完全垄断。根据四种分类的定义来看，我国保险行业为寡头垄断型。在众保险寡头中，国有保险公司改制而成的股份制保险公司是保险市场供给的第一集团，控制着 60% 左右的保险市场。中国太平洋保险（集团）公司和中国平安保险（集团）公司是保险市场供给的第二集团，控制着 30% 左右的保险市场。其他保险公司则是市场供给的第三集团，市场份额为 10% 左右。根据全球经验，寡头垄断市场只是向垄断竞争市场的临时过渡形式。从中国保险市场的发展趋势来看，具有寡头地位的保险公司所占有的市场份额呈逐年下滑的趋势，而第二集团的市场份额则基本保持稳定或略有上升，第三集团的市场份额则呈逐年快速上升的态势，进一步印证了寡头垄断市场的过渡性。

保险业数字化转型对行业竞争格局的影响

保险科技的发展程度与保险公司经营效率之间存在着一种U形非线性关系。一方面，如果保险公司仅仅以营销为导向，科技创新效果可能会逐渐减弱，经营动力的转变可能缓慢，有时可能甚至会因技术成本的增加而导致经营效率下降。另一方面，在保险科技阶段，新技术的成熟度不断提高，保险科技赋能日益显著，在这种情况下，保险公司的经营效率得到了极大的提升。此时中小公司具有追赶效应，中小公司可获得大型公司的数字化转型相关技术与经营经验，从而使得保险科技迅速提升其经营效率，对大型公司实现追赶。并且保险科技对于经营业务范围比较小的中小型保险公司经营效率的提升更加显著。

保险行业数字化转型可能会加快市场由寡头垄断向垄断竞争的转变。

行业表现

行业数字化转型

中国保险业在经历多年的高速增长后，自2018年开始进入下行周期，新冠肺炎疫情更加削弱了其增长动力。保险公司过去的保险业务经营方式已经不再有效，成功升级业务模式的保险公司将有望获得更强大的市场地位。

在数字化背景下，科技赋能保险业公司进一步优化业务模式，提高运行效率，增强盈利能力。本报告整理了中国平安（601318）、中国人保（601319）、中国太保（601601）、中国人寿（601628）的数字化转型措施（详见附录2）如下：

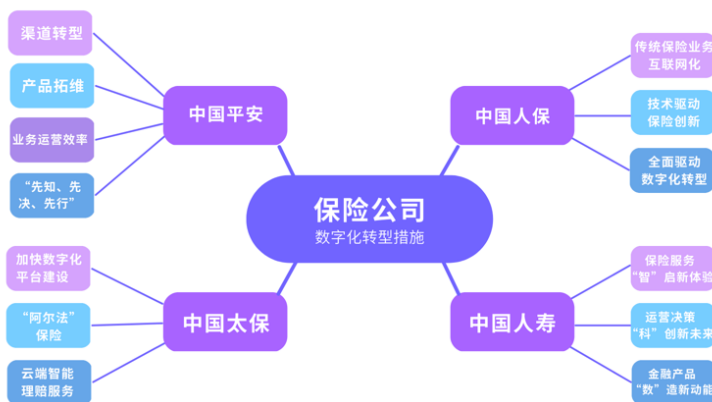


图9 保险公司数字化转型举措

财产险中的保险科技应用

保险科技的应用拓宽了保障范围，非车业务出现了大量创新型险种。智能定损技术深度应用助力车险理赔效率提升，优化客户体验。智能反欺诈技术应用，增强风控能力降低车险赔付率。机器学习、联邦学习等技术准确地识别高风险和低风险标的，提升定价精度、降低承保或理赔风险。此外，一些机构还能够基于多模型引擎，结合风险场景的多种结构化和非结构化特征，在案发和查勘环节及时、精准地识别案件欺诈风险。

农业保险科技运用现代科技来改造或创新农业保险的产品形态、业务流程、经营模式、服务渠道等，推动农业保险提质增效。

人身险中的保险科技应用

各保险公司借助保险科技，着力解决传统寿险营销模式面临的痛点与难点。寿险业的营销思路从传统的线下人海战术和高压管理，过渡到线上的专业营销、微信营销、批量获客，利用互联网新工具并通过完善产品体系来促进营销技术的提升。科技赋能寿险代理人。数字化浪潮席卷下，保险业通过科技赋能和技术创新，应用于保险的运营、理赔、代理人培训等环节，对保险代理人进行赋能，填补代理人在专业水准和客户经营能力上的不足。科技赋能寿险企业智慧运营，拓宽保险覆盖范围。

数字化转型背景下行业经营效率表现

目前，中国保险行业公司市值前六名分别是中国人寿（601628）、中国平安（601318）、中国太保（601601）、中国人保（601319）、新华保险（601336）、天茂集团（000627）。通过对公司各项指标排名平均化比较，发现中国平安（601318）表现最佳。

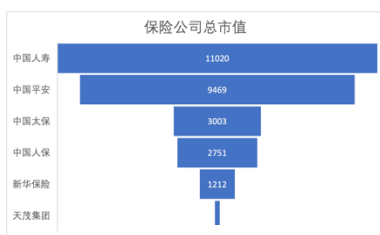


图 10 中国保险行业头部公司总市值

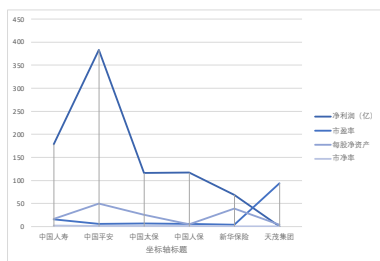


图 11 中国保险行业头部公司相关数据

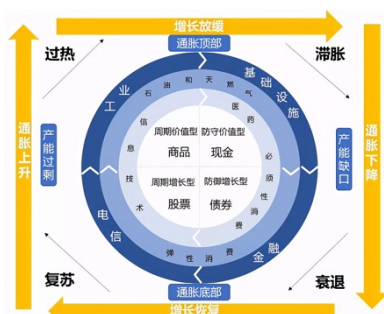
据中国平安发布的年报显示，2021年，公司通过大数据技术提高风险管理能力：积极应用大数据技术和人工智能技术，实现了风险信息化管控。公司通过对大数据的分析，可以实现更准确的风险评估和精细化的风险管理。强化可持续投资：坚持可持续发展，在数字化转型中大力投资于新能源、智慧交通等环保产业，同时倾向于更偏重于低碳、低污染的行业。公司重视社会责任、拥护绿色环保理念，通过绿色投资债券等方式积极推进可持续发展。数字化推进核心流程：通过大数据、人工智能、物联

网等技术手段，推动了保险核心流程的数字化转型。公司扩大了数字化渠道、优化用户体验、自动化核心业务、提高自营率等方面的举措，以实现业务更高效、快速、智能化的目标。提高服务水平：通过数字化技术，公司积极推进客户服务，实现了全业务数字化能力体系的完全升级，从而优化了客户的服务体验。总的来说，中国平安的数字化举措带来的效益是显而易见的。数字化转型通过更快的业务响应、更精细的风险数据库、更高效的人员配备和更好的客户体验，极大的改善了保险业务和公司整体表现，助力公司成功应对市场变革和挑战。

行业展望

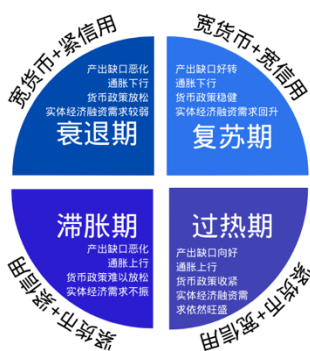
中国经济周期预测——基于改进的美林时钟

美林时钟



美林时钟本质是一种判断经济周期进而配置适合该经济周期的投资产品的方法。根据美林投资时钟，经济周期会沿着“衰退—复苏—过热—滞胀”的循环轮转，而各种资产的收益会依次领跑。该模型认为，需求侧变化是推动经济周期波动的主要因素，基本面和货币政策相互作用形成了短期经济周期，这些短期经济周期又会影响大类资产的走势。

改进的美林时钟——中国投资时钟



传统的美林时钟并不适用于中国经济周期运行情况。我国的货币政策需要考虑多重目标，包括促进经济增长、维护充分就业、保持物价稳定、实现内外平衡以及防范金融风险等。这些目标的实现可能会相互影响，有时甚至会出现方向相反的要求，因此加大了货币政策制定的难度，并且也与美林时钟背后的逻辑不同，因此美林时钟对于中国经济的预测可能存在偏差。因此，恒大集团首席经济学家任泽平根据中国独特的货币政策与经济情况对美林时钟进行改进，提出了中国投资时钟，经验证发现中国投资时钟对于中国经济周期的预测效果更好。

中国经济周期的预测

中国货币政策松紧判断——比较宽松

截至目前（2023年4月），中国的货币政策相对而言是比较宽松的。近期，央行采取了多项宽松措施，比如多次降低存款准备金率，引导银行增加信贷投放，同时发行央行数字货币，提高流动性。

中国社融增速判断——相对高位

据初步统计，2023年一季度社会融资规模增量累计为14.53万亿元，比上年同期多2.47万亿元。3月

份，社会融资规模增量为 5.38 万亿元，比上年同期多 7079 亿元，社会融资规模增量保持在高位。在财政政策继续前置发力的情况下，三月份政府债券净融资规模为 6022 亿元，虽然比去年同期减少了 1052 亿元，但维持在相对高位。

中国货币供应量——前高后低

自 2022 年 3 月以来，我国经济面临了多重来自国内外因素的冲击，但 M2 同比增速保持在高位，有效地支持了经济回归潜在增速。今年第一季度，M2 同比增速继续保持在高位。近期 M2 同比高增速主要是受基数效应影响，但 M2 同比增速可能将在 2 月后自然回落。同时，今年将难以实现货币信贷合理平稳增长。M2 同比增速将表现出前高后低的趋势。不久之后，M2 增速可能呈现趋势性下行，直到年底回到与名义经济增速基本匹配的水平。

结合以上分析，我们认为在当前宽货币紧信用的状态下，我们认为当前中国的经济周期仍处于下行阶段。

行业前景展望——财产保险与再保险业发展前景较好

我国目前经济周期处于下行阶段，根据顺周期投资思路，应当选择防御型行业进行投资。当面临经济下行压力时，防御型行业能保持稳定增长，不受经济大幅波动影响，有利于投资者保持自身资产的盈利性与稳健性。



表 1 中国保险行业β系数

行业	β 系数
人身保险	1.41
财产保险	0.9
再保险业	0.91

通过行业β系数对行业属性进行定量划分。β系数高于 1 表示该股票比基准指数的波动性更高，往往表明这是一个周期性行业；β系数低于 1 则表明该股票比基准指数的波动性更低，往往被视为一个防御性行业。

因此，当前保险行业中财产保险与再保险业比较有发展前景。

公司分析——中国平安（601318）发展前景较好

目前我国保险业处于寡头垄断市场阶段，综合考虑公司的经营管理水平、财务数据、市场表现和治理结构等多方面信息，我们选取了中国人寿（601628）和中国平安（601318）进行比较。

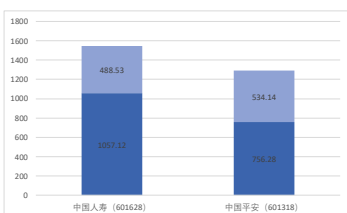


图 12 中国人寿和中国平安业务结构比较

根据中国人寿的财报数据，2021 年上半年，中国人寿的人身险保费收入为 1,057.12 亿元，占其业务总收入的 68.43%；财产险保费收入为 488.53 亿

元，占其业务总收入的 31.57%。因此，从收入比例上来看，中国人寿的人身险业务收入占据了其业务总收入的较大部分。

根据 2021 年上半年中国平安保险的财报数据，其财产保险业务收入为 534.14 亿元人民币，占总保费收入的 41.3%，属于公司业务的一个重要组成部分。而人身险业务收入为 756.28 亿元人民币，占总保费收入的 58.7%，比财险略高。

根据上述数据，我们认为中国平安保险公司财险比例大于中国人寿保险，因此我们认为当前中国平安保险发展前景相对较好。

2023 年 4 月 25 日中国平安保险市盈率为 10.06，中国人寿市盈率为 32.50，保险行业平均市盈率为 22.03，因此中国平安保险发展前景比较好，符合我们上述分析得出的结论。

风险管理

目前，保险业正处于数字化转型的初级阶段，主要通过运用数字技术应用与创新，实现组织架构、业务模式、内部流程的升级再造，从而让保险业提质增效。这对于保险业来说，有巨大的“危”和“机”，唯有前瞻者能把握住数字化转型的“风口”，成为引领时代的佼佼者。因此，保险业在进行数字化转型的时候，既需要及时抓住时机，促进转型，又要注意到转型过程中可能出现的陷阱与问题，保持创新组合的合理平衡。

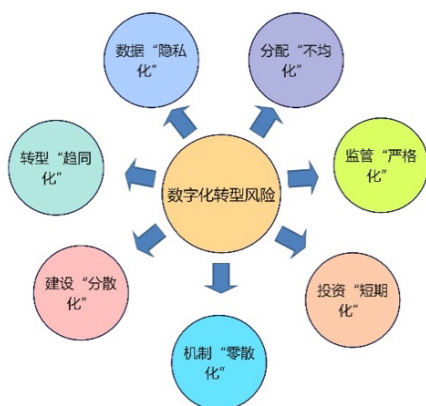
保险业数字化转型的风险

转型“趋同化”

当前我国保险行业整体数字化转型的引领者是头部保险机构或大型保险集团，中小型保险公司普遍处于吃力跟随的状态，多数是迫于“生存”压力而在被动式升级，且模式趋同，难以形成差异化的竞争实力和转型红利。

建设“分散化”

数字化转型战略和实施进程要与保险公司自身的经营发展需要、技术实力、风险控制能力相匹配。然而，我国保险公司的数字化过程是一个跨越式、快速迭代发展的过程。由于数字化起步晚，导致自身 IT 能力薄弱，数据基础较弱，需要优先满足业务移动化、线上化的迫切需求，缺乏整体规划导致系统模块复用性差，技术应用零散化，未能实现统筹布局等系列问题。



机制“零散化”

当前我国大部分保险公司数字化转型缺乏领导、专有机构和配套机制，导致转型方向无人引领，数字化文化尚未形成，创新激励基本缺乏。这其中有数字经济时代，数据要素市场化配置优化不断发展带来的整个营商环境变化的原因，也有近年来保险机构经营模式转型，以及保险科技发展应用路径选择差异等探索性因素的影响。

投资“短期化”

中小型保险公司常常陷于数字化投入有限的窘境。人力、财力资源有限，原有 IT 部门员工疲于承担业务需求的基本工作，缺少精力投身于数字化转型建设和科技创新工作；资金投入大多是为追求短期回报，短期逐利的商业本能有悖于数字化成果在长期下才能获益的特点使部分机构轻视这项战略投资。如果从系统建设的层次看，所有数字化转型的投资，都会被分解为不同粒度的短期投资。为此，保险机构数字化转型升级，关键是要做好框架设计。

监管“严格化”

保险是一个受到严格监管的行业，数字化转型可能会带来与现有法规相冲突的变化。例如，如果某些人群根据他们的数据概况收取更高的保费，那么使用数据分析来为保险产品定价可能被视为歧视性的。保险公司需要与密切关注监管机构出台的相关政策规定，以确保其数字化转型符合所有相关法规。其次，随着监管的要求越来越严格，监管部门来保险公司查账、销售行为，或查一些违规违法的案例时，需要保险公司提供的资料越发细化。

此外，复杂的监管过去是、现在仍然是阻碍新市场进入者的因素。现在的大型保险企业拥有大量资本储备的优势和基于多年经验和专有数据的承销技术的优势。现有的大型保险公司的有效账簿规模佐证了寡头垄断这一事实。此外，一定比例的客户倾向于不更换保险公司，这也使得新进入者很难迅速占据市场份额。

分配“不均化”

首先，数字化降低了价值。麦肯锡(McKinsey)对多个行业的全球调查显示，数字技术每年的平均收入增长率为 3.5%，息税前收益(EBM)年平均增长率为 1%。对于一些行业，这个数字高达 12%的收入和 10%的 EBIT。

其次，在数字经济中，由于规模经济和网络效应，经济蛋糕将不会被平均分割，这一事实加剧了经济蛋糕不断缩小的影响。因此，并不是所有的运营商将能够维持上述分析中所述的性能。

第三，赢家将是那些行动果断的保险公司。我们的跨行业研究表明，那些迅速行动的公司表现最好，产生的收入和息税前利润增长平均比更多的临时响应者高出一到两个百分点。

类似的动态可能会在整个行业上演。数字技术将需要更长的时间来颠覆更复杂的业务线，如人寿保险，而技术创新可能会以我们尚未预见的方式颠覆它们。

数据“隐私化”

保险公司持有大量敏感的客户数据。这些数据越来越多地存储在云端，使其更容易受到网络攻击。为了保护这些数据，保险公司需要有强大的安全措施，例如数据加密和多因素身份验证。保险行业数据依赖性较强，一旦消费者隐私方面出现问题将严重制约行业可持续发展。因此，在实现数字科技商品化的过程中，保险业面临数据保护和隐私的责任，必须尽责地使用数据。

应对举措

顶层设计、统筹规划

注重前瞻性，整体规划数字化转型战略，构建相匹配的组织架构和机制流程，确保数字化转型可持续发展的方向准确。

注重统一性，公司决策与行业政策相匹配，确保行业整体数字化转型的整齐划一。制定数据开源、共享、安全等一系列机制，促进保险业数据交互，从而确保数据质量的准确和完善。

保证数据质量准确且完善

保险业数字化转型的基础是行业数据质量的优化，要确保数据质量的准确和完善。数据治理要存量与增量并重，覆盖从采集、录入，到汇集、共享，再到分析、应用，贯穿整个链路。

高质量的数据信息利于精准分析客户，定制符合客户需求的保险产品。在产品的设计方面，要顺应时代变化，针对90后甚至00后客户群，设计更匹配互联网环境的产品，加快线上、线下服务有效融合，进一步提升客户体验，进一步去中介化。

加强转型机制建设与人才队伍建设

保险公司在数字化转型中需要考虑组织结构和管理流程的变化，建立一个适应数字化环境的机制，以更好地适应未来的市场竞争。保险公司可以将科技板块进行剥离，成立科技公司，独立发展，实现组织结构变革。保险公司需要加强内部沟通和协作，构建更快速的决策机制和流程，并关注改进客户体验的效果。此外，构建跨部门的协同合作机制，以推动数字化转型的顺利进行。

保险公司在数字化转型中，需要拥有足够的人员和专业技能，以应对数字化时代对技术和战略的需求。为了加强人才队伍建设，保险公司可以注重引进和培养金融、科技、数据复合型人才。在队伍培育上应形成自上而下的统一机制。同时不断培育员工的领导能力和创新意识，提高企业数字化转型的成功率。

适应合规要求，保护信息安全

推动保险行业高质量发展需要保险公司积极响应政府的政策倡议，明确数字化转型的方向和目标，并充分利用数字化技术的优势开发新的产品和服务。在这个过程中，保险公司也必须注意困难和风险，并采取适当的措施，建立有效的风险管理体系，加强信息安全和数据隐私保护。

保险业必须真正以客户为中心，在数字化转型的过程中，确定方向，抓住机遇，克服困难，化解风险，最终实现行业转型和变革，推动行业高质量发展。

投资风险提示

人寿险和财产险保费增长速度显著恶化；信用风险上升导致、利率快速下滑导致投资业绩显著恶化。

国家政策	主要内容
《金融科技（FinTech）发展规划（2019—2021年）》	建立健全我国金融科技发展的“四梁八柱”，进一步增强金融业科技应用能力，实现金融与科技深度融合、协调发展，明显增强人民群众对数字化、网络化、智能化金融产品和服务的满意度，推动我国金融科技发展居于国际领先水平，实现金融科技应用先进可控、金融服务能力稳步增强、金融风控水平明显提高、金融监管效能持续提升、金融科技支撑不断完善、金融科技产业繁荣发展。
《金融科技发展规划（2022—2025年）》	<p>在上一规划的基础上，本规划重在解决金融科技发展不平衡不充分等问题，推动金融科技健全治理体系，完善数字基础设施，促进金融与科技更深度融合、更持续发展，更好地满足数字经济时代提出的新要求、新任务。</p> <p>金融管理部门应进一步完善相关的配套细则，制定全方位数字化转型战略，加快数字化转型。在发展金融科技的过程中，需要格外关注公平性和均衡性。如进一步扩大金融科技创新监管试点范围，更加关注“数字鸿沟”和竞争失衡问题，强化反垄断和防止资本无序扩张。同时，进一步发挥金融科技的普惠服务价值，在服务小微企业和个体工商户、服务乡村全面振兴中发挥更加突出的作用。</p>
《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》	<p>1、加大保险科技技术标准供给</p> <p>在保险科技领域加强行业标准供给，在大数据、人工智能、云服务、区块链、下一代互联网、智慧健康、物联网等领域制定相关应用标准，以标准凝聚行业共识、积累行业经验、规范引领保险科技创新。加强跨行业生态标准建设，促进保险业在依法合规的前提下与第三方合作机构、数据服务提供商、其他行业产业合作，发挥更大的协同效应。同步加强网络和数据安全及个人隐私保护领域行业标准建设，兼顾发展和安全。推动信息科技基础能力标准建设，夯实发展基础。</p> <p>2、加强保险业基础通用标准建设</p> <p>进一步规范保险单证中的术语、表述和格式，扩展保险单证电子化标准，规范客户数据定义和格式。研究制定保险投保、核保、理赔、服务等重要业务流程规范及流程数据标准。制定保险数据分类分级标准，拓展保险业数据和信息交换技术标准，促进数据的安全保护和交流共享。</p>
《中国保险业标准化“十四五”规划》	<p>为了深入贯彻落实以习近平同志为核心的党中央决策部署，加快数字经济建设，全面推进银行业保险业数字化转型，推动金融高质量发展，更好服务实体经济和满足人民群众需要，经银保监会同意，出台此规划，主要内容如下：</p> <p>1、业主经营管理数字化</p> <p>积极发展产业数字金融，大力推进个人金融服务数字化转型，提升金融市场交易业务数字化水平，建设数字化运营服务体系，构建安全高效、合作共赢的金融服务生态，着力加强数字化风控能力建设；</p> <p>2、数据能力建设</p> <p>健全数据治理体系，增强数据管理能力，加强数据质量控制，提高数据应用能力；</p> <p>3、科技能力建设</p> <p>加大数据中心基础设施弹性供给，提高科技架构支撑能力，推动科技管理敏捷转型，提高新技术应用和自主可控能力；</p> <p>4、风险防范</p> <p>加强战略风险管理，加强创新业务的合规性管理，加强数字化环境下的流动性风险管理，加强操作风险及外包风险管理，防范模型和算法风险，强化网络安全防护，加强数据安全和隐私保护。</p>

保险 公司	数字化转型举措			
	渠道转型	产品拓维	业务运营效率	“先知、先决、先行”
中国 平安	<p>平安人寿改革的一个重要方向就是个险渠道改革，通过数字化赋能代理人队伍高质量转型，以节约营业部经理90%的管理时间、提升95%营业部的管理水平为目标，针对部课经营中组织发展、业务开拓、技能培养和日常管理核心环节，研发了一系列数字化平台工具，赋能部课主管及一线代理人，设立专业化的评价体系，从源头和技能两方面全面提升代理人专业性。</p> <p>得益于一系列数字化工具的赋能，平安人寿正在把传统代理人营业部改造为数字化营业部。</p>	<p>在数据精细度方面，底层数据精细化，能够在该微观级别上准确计算暴露数、预期赔付等指标；</p> <p>分析维度方面，囊括了保险深度、客户行为、业务员品质等类型的分析；</p> <p>效率方面，亿级底层数据的计算与刷新，只需数小时；</p> <p>产品与客户保障需求相匹配方面，平安人寿建立规模庞大的数字化产品责任库，并基于此开发了“智慧保”，帮助代理人为客户量身定制保险方案；平安人寿坚持“产品+”策略，不断拓展保险服务边界，全面布局‘保险+健康’、‘保险+养老’，通过科技赋能，打通内外部生态资源，支撑产品拓维。</p>	<p>开发AI核保服务，大幅提升时效；</p> <p>与全国各大医院数据平台连接，前置客户理赔流程，实现案件预赔、极速理赔；</p> <p>依托区块链技术，创新推出免报案、免材料、免跑腿的“免申请·省心赔”理赔新模式。</p> <p>此外，平安人寿针对传统服务模式存在服务权益匹配无序、触达随机性强、客户知晓度低等问题，平安人寿构建“权益实验室”，通过分权益、分客群的测试进行数据积累并绘制重点客群画像，建构起一套动态的客群圈选模型，经圈选的客户权益使用率整体提升了9.9个百分点。</p>	<p>一家站在供给端的企业，只有从上至下应需、应变，才有可能先人一步跨越“供需错配”。</p> <p>平安人寿打造了“捷报：智慧经营分析平台，并以此构建业务经营管理“先知，先决，先行”的能力，引领公司数字化变革。</p> <p>面对行业增速变化的挑战，平安人寿坚持严控投入、提升产能，加强精细化投产管理。把投产纳入管理考核，以产定投，实施业务和投产双管控，从总部到机构，投产管理责任层层落实至经营主体，通过明确业务目标、经营策略，来合理匹配资源，实现投产优化。</p>

	传统保险业务互联网化	技术驱动保险创新	全面驱动数字化转型
中国人保	<p>在汽车板块服务方面，人保金服成立了邦邦汽车销售服务（北京）有限公司，旨在向人保集团及有需求的保险公司输出技术服务。</p> <p>在支付板块方面，人保金服的“麦保付”支付平台，定位是一账户金融服务平台，主要供中国人保内部使用。</p> <p>在普惠金融板块方面，中国人保2017年底设立了重庆人保小额贷款有限责任公司（即人保小贷），其主要业务是三农、中小微企业、保险垂直领域的融资需求，有生猪贷、保单贷、修理厂白条等10多款产品。</p>	<p>2018年1月人保金服联合易车、58集团和美国 Solera 集团在其互联网保险事业部的基础上成立爱保科技。爱保科技成为中国人保在保险科技领域的重要布局，其主要目标是利用大数据、区块链、人工智能、无人机等技术对保险流程重新梳理与再造。</p> <p>2018年4月中国人保发布了全新的数字化战略——智·惠人保。</p> <p>“智”就是通过数字技术深入了解客户需求，为客户提供全面化、专业化的产品和服务。“惠”就是要以人民为本，融合多元业务，整合线下和线上资源，普惠大众。</p>	<p>在数字化销售方面，中国人保自主开发寿险管家APP，该APP目前已经上线了70多项功能，共绑定用户477万人，承保的保费高达1530万元。</p> <p>在数字化客服方面，人保寿险在集团“3411工程”的指引下，加快落实集团数字化战略，持续提高科技创新能力，进一步推动数字化转型，构建移动互联生态圈。2021年12月23日，中国人保再度创新，在Harmony OS智能座舱上推出保险服务新模式，实现保险服务一键直达的便捷体验，丰富基于智能汽车产品的鸿蒙生态。</p>
中国人寿	<p>保险服务“智”启新体验</p> <p>中国人寿将数字化融入深层服务，不仅努力提高运营管理的线上化、数字化和智能化水平，拓展线上服务渠道，提高业务线上化率，还持续加快线上线下互融互通，提供全渠道、全触点无差异服务体验，实现“一步到位、一站服务、一键安心”。</p> <p>在提升渠道智能化的同时，中国人寿还为用户理赔开启“大数据通道”，最大程度减少客户等待时长。例如，集团旗下财险公司通过“云端赔”“一路行”空中智赔小程序，以及理赔作业处理平台，实现数字化一站式服务，理赔时效大大缩短。</p>	<p>运营决策“科”创新未来</p> <p>通过打造投管创新产品，为决策、投研和运营人员提供一站式、深度人机结合的用户体验，致力于将“金融活水”精准引入实体经济。其中具有代表性的创新产品就属CLIMB平台。该平台以投资数据为中心，广泛应用微服务、大数据、人工智能、RPA等前沿技术，功能覆盖投资数据分析、投资过程管理和投资数据管理，涵盖组合管理、流动性管理、风险管理、合规管理、品种投资、信用管理、运营管理等关键业务环节，可实现投资业务的精细化管理、自动化运营和数字化决策。</p>	<p>金融产品“数”造新动能</p> <p>突出科技在推进金融供给侧结构性改革中的战略支撑作用，将创新产品作为数字化转型的努力方向，形成了保险、投资、银行协同联动、互促互融的综合金融发展格局，探索出一条金融行业数字化发展的新路。</p> <p>例如，在灾害发生时，中国人寿通过数字技术，将温暖传递到人们身边。集团旗下财险公司自主建设“安心防”智慧防灾防损云平台，采用全国产化GIS平台搭建智能风控云平台，对接国家预警信息发布中心、中国地震台网中心，为客户提供灾害预警服务。</p>

	加速数字化平台建设	“阿尔法”保险	云端智能理赔服务	跨版块业务协同
中国太保	<p>中国太保在 2018 年加快统一平台建设，包括客户数据平台、数据分析平台、客户体验实时监测平台等，同时将统一门户“太平洋保险”APP 打造为全量、实时、结构化的亿级客户保险账户体系。在具体的保险细分领域，形成了差异化的数字化平台譬如：农险业务加快与安信农险的全面融合，打造一体化业务发展平台；提升车险业务的数字化经营水平，建立新型团车经营模式。</p>	<p>这款产品是中国太保打造的人工智能保险顾问，重点围绕客户足迹，积极推动数字化应用创新。截至 2018 年末，“阿尔法保险”已升级至 3.0 版本，访问量突破 680 万人次，按需定制能力越来越强。运用深度学习算法，打造多模型融合的语义理解模型，用户可以通过语音或文字聊天方式咨询“阿尔法保险”机器人，了解保险常识，获取个性化保险建议。</p>	<p>大保寿险研发上线了移动端“云调查”产品，采取云地图移动调查双录、人脸识别、远程伤残鉴定等移动新技术，解决过去疑难案件涉及责任认定困难、远程理赔取证不便等理赔难题。此外，中国太保升级了“科技个险”APP，涵盖了信息查询、销售支持、在线培训等多项功能，成为营销员的随身智能助理，提升团队的整体运营效率。</p>	<p>中国太保深入推进协同发展，集团本部成立协同发展委员会设立协同发展中心，对协同的发展规划、制度建设、资源调配进行统筹管理。以“百个交叉销售示范基地”和“百家大客户生态圈”建设为切入点，进一步推动协同发展，提高交叉销售占比。</p>