

# 保险行业创新发展 依赖信息科技驱动的数字化转型

文 | 英大长安保险经纪有限公司董事长、党委书记 孔旺

伴随着物联网、云计算、智能终端等新一代信息技术的跨越式发展，中国以更快的速度迎来了数字化转型，信息技术应用创新成为我国产业发展新的增长点。习近平总书记在致首届数字中国建设峰会的贺信中指出：“信息技术创新日新月异，数字化、网络化、智能化深入发展，在推动经济社会发展、促进国家治理体系和治理能力现代化、满足人民日益增长的美好生活需要方面发挥着越来越重要的作用。”

基于习近平总书记重要论述精神，英大长安积极履行风险管理专家和保险管家职责，全心全意为客户化解风险，加快推进企业数字化转型。

## 信息科技驱动数字化转型

科学技术是第一生产力。信息科技作为一项科学技术，能够有效促进生产力提升和生产关系优化。信息科技驱动的保险创新蓬勃发展，正在重塑保险业务价值链，推动着保险产品、服务、渠道、生态等加速迭代，逐步构建新的保险商业格局。当前，保险行业广泛应用以大数据、云计算、物联网、移动互联网、人工智能、

区块链等为代表的现代信息技术。信息科技与保险业务深度融合，深刻地改变着保险行业的业态和格局，引领着保险行业创新发展。

细化到保险的产品设计、营销、承保、理赔、风控、客服、投资等业务环节正在与信息技术充分融合，催生新的保险业务形态。大数据、云计算奠定了海量数据分析处理基础，让保险机构更深刻地洞察客户风险与需求，推动保险产品定价、营销、核保和理赔的精准化、差异化、场景化。物联网建立起物品间的信息交换网络，促进保险标的动态感知，增加客户互动，推动保险产品定制化、客服个性化。移动互联网让客户与产品之间实现无时空障碍的互联互通，让保险产品传播更广泛、交易更便利、获取更简单，推动保险营销线上化。人工智能能够替代人完成核保、理赔、风控、客服等环节，让管理效率、客户体验显著提升，运营成本明显下降，推动管理信息化、核保核赔自动化、风控数据化、客服智能化。区块链解决了点对点数据交互，防止客户隐私泄露，缩短系统响应时间，让客户账户统一管理及数

据共享成为现实，推动数据信息去中心化。

信息科技的发展改变了保险消费者的行为习惯，以“80后”、“90后”为代表的新一代消费群体逐渐成为保险消费主力军，特别是以“90后”为代表的互联网时代原住民，线上人均消费持续走高，央视财经发布的《2019~2020中国青年消费报告》显示，青年人花钱排行前五位的分别是教育培训、住房、养生保健、旅游、文化娱乐。而排在第六位的，就是保险。

监管层方面，银保监会积极引导保险行业线上化、信息化、数据化、智能化发展，出台《关于推进财产保险业务线上化发展的指导意见》《互联网保险业务监管暂行办法》《保险中介机构信息化工作监管办法》等政策，明确财产保险业务线上化率目标，规范互联网业务发展，加强保险中介机构信息化工作。

消费主体和监管要求的变化背后，还有着行业生态的悄然演进，以腾讯、阿里、字节跳动、美团为代表的互联网科技公司，借助平台流量入口优势，纷纷涉足保险领域，从渠道和产品两个方面深刻地改变着保险行业。市场主体更应积极应用信息科技，大力推进数字化转型，构建出“保险+科技”和“科技+保险”两大商业模式，引导形成科技赋能、智能保险、精准营销三大趋势。

### 数字化转型助力高质量发展

英大长安主动顺应信息科技发展潮流，全面统筹投入产出关系，积极深化保险科技应用，以保险科技赋能保险中介服务价值链为目的，以（全场景移动互联平台、全领域大数据平台，高性能业务中台、高智能后援平台）为主线，高水平建设公司数字化基础设施，大力发展互联网保险业务，加速推动业务线上线下融合发展，服务能源互联网生态圈建设各方风险管理与保险需求，以数字化转型助力英大长安高质量发展。近年来，英大长安在业务数字化转型



升级方面进行了大量卓有成效的探索。

首先，升级国网保险管理信息系统，加强保险管理信息化，履行好英大长安保险的管家职责。

国网保险管理信息系统是国家电网公司委托英大长安开发建设运维的统一保险管理平台，实现了国网系统保险资产取数、方案设计、合同管理、索赔服务、数据分析的全方位管理。2018年部署上线移动端应用，推出一个入口报案，嵌入小额案件快速索赔流程，创新智能保险索赔，对接保险服务供应商核心业务系统，实现案件全面归集、理赔全程跟踪、小额案件索赔金额自动测算、索赔资料自动录入、理赔数据自动交互。2019年，英大长安接受报案13.91万件，同比增长44.58%；结案12.98万件，同比增长47.47%；结案率为93.34%，同比增长1.82个百分点；小额案件结案周期为63.18

以腾讯、阿里、字节跳动、美团为代表的互联网科技公司，借助平台流量入口优势，纷纷涉足保险领域，从渠道和产品两个方面深刻地改变着保险行业。

## 英大长安六方面信息化成果

制度落实	业务处理	合规控制	信息安全	新技术应用	支撑业务开拓和客户服务
英大长安严格执行国家及上级单位信息化相关制度，并制定了英大长安《信息化工作管理办法》《数据管理实施细则》等制度，形成了完善的信息化管理机制。	英大长安于 2011 年建成了业务管理系统，实现了业务的全流程管理，打通了业务数据与财务数据、人力资源数据的全链条，通过经营决策大数据分析中心，可实现各业务系统数据的集中采集和数据分析，为数据统计分析提供重要的信息化支撑。	英大长安始终秉持对消费者负责的态度，利用技术优势，在长安一家电子商务平台上实现线上可追溯留痕，以合规、安全为前提，通过技术手段记录保险服务的关键环节，并长期存储在英大长安自有数据库内，确保服务可回溯留痕，让服务过程更加透明，切实维护消费者的合法权益。	英大长安已经形成了完善的信息安全检测、内控和监督机制，持续开展信息系统等保测评、安全加固、安全意识培训等工作，保障了信息系统安全稳定运行，提高了风险防范水平。	英大长安积极引入新技术，利用 OCR 图像识别技术，实现保单信息智能准确录入，不断提升数据质量。引入智能语义理解、智能语音处理两项 AI 能力，实现报案电话语义分析和自动填单，以人工智能提高服务效率。	英大长安开发的国网保险管理信息系统为国家电网有限公司资产保险管理工作提供信息化支撑，可实现资产从投保到索赔的全过程信息化管理。开发长安 e 保为市场化的企业提供服务。开发长安一家电子商务平台为个人提供保险保障类产品和服务。

> 资料来源：金融时报

天，同比缩短 10.21 天。2020 年，接受报案 15.96 万件，同比增长 14.72%；结案 15.24 万件，同比增长 17.40%；结案率为 95.53%，同比增长 2.19 个百分点；小额案件结案周期为 44.53 天，同比缩短 13.82 天。以上改进措施，有效维护了投保人的合法权益。

其次，建设风险数据库，推动风险管理数据化，充分发挥风险管理专家作用。

风险数据库是以风险识别、评估、应对为主要环节，以地理信息系统（GIS）为基础，综合运用地理学、灾害学、气象学、保险学等多种学科技术，将时间、地点、资产等信息进行时空叠加，实现风险源、风险标的与保险信息等数据资源和评价模型可视化、网格化、空间化管理的全流程一体化风险管理平台。2019

年，英大长安初步建成风险数据库，成功对接启信宝、国家预警中心、自然灾害致灾因子、孕灾环境、灾害事件等外部数据，实现电网行业“风险监（预）测服务、风险量化评估、保险精准营销”的核心应用，通过长安 e 保、国网保险管理信息系统，为客户提供征信核实，自然风险预警和风险识别、评估、应对等增值服务，完成风险管理服务创新模式的关键突破。2020 年，英大长安立足主业单位核心需求，深化风险数据库应用，运用大数据算法建立综合分析模型，助力打造网格化风险云地图、保险数据矩阵等核心应用，协同构建起完整、智能、动态、可视化、具有产融协同特色的电网资产风险预警防控与综合评价体系。实践方面，英大长安参与完成浙江地区“横向属地、纵向资

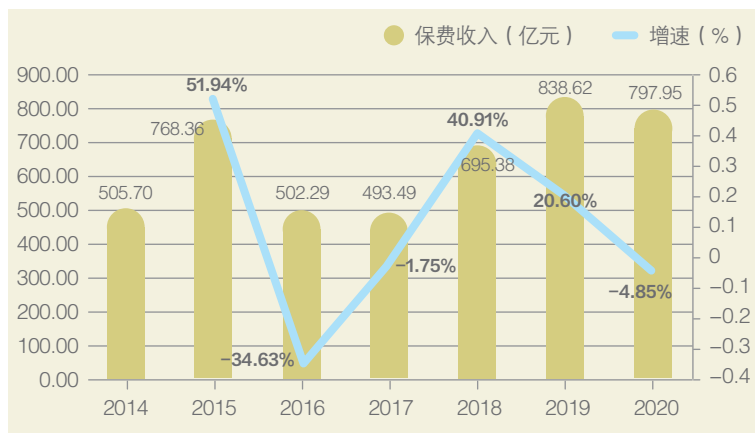
产”的风险结构画像，为当地电力风险管理策略提升提供合理化建议。英大长安不断增强风险感知能力，及早化解潜在损失因素，全面升级产融协同手段，有效提升科技赋能水平。

最后，扩大专业中介渠道价值，发展互联网业务，推进保险业务线上化。

互联网业务是英大长安依托全场景移动互联网平台为投保人与保险人订立保险合同提供保险中介服务的经营活动。2011年，英大长安一届三次职代会对研究电子商务销售平台进行立案；2012年5月，成立电子商务部，正式布局互联网业务。2013年12月，“长安一家”网站正式上线；2014年初，成功打造“长安稳赢”系列保险理财产品；2018年8月，成立融实科技公司，并和公司电子商务部合署办公运行；2019年3月，依托“长安一家”打造综合电子保函系统，创新推出保证保险线上解决方案，目前累计替代保证金超过270亿元，有效缓解了中小微企业的资金压力，切实减轻了实体企业负担，尤其在新冠肺炎疫情期间助力企业复工复产方面发挥了重要作用，保证保险项目连续两年获评中国普惠金融最高荣誉；2020年，推出移动端应用英大长安App。截至2020年年底，英大长安全场景移动互联网平台用户量达到104.22万。互联网业务累计实现渠道保费超过100亿元，累计实现业务收入8.92亿元，由2014年的45万元增长到2020年的8328万元，7年间增长了184倍。经过多年深耕，互联网业务逐步成长为英大长安“一个核心、两大支撑”的重要组成部分。

随着电量增长趋缓、电价空间收窄，依赖“量价”的电网业务增长受限，国家电网公司经营发展面临新的挑战。为适应新情况，英大长安需要在提供更优质服务的同时压降成本，依照新要求，英大长安的人才队伍建设应该围绕总

### 2014~2020年互联网财产保险保费收入情况



> 资料来源：中国保险业协会

量适度、结构合理、高素质且专业化的新目标。

信息科技的深化应用，为英大长安用工总量不足、机构网络不全、服务效率不高、客户触达不深等问题提供了可行的解决方案。业务线上化、管理信息化、客服智能化、风险数据化可以有效地推动业务由线下向线上迁移，延伸服务触角，增强服务能力，改善客户体验，极大地减少用工总量不足给业务发展、客户服务带来的负面影响。

展望“十四五”，奋进新征程。英大长安将全面贯彻新发展理念，坚持当好风险管理专家和保险管家，以信息科技驱动创新发展，加速推动英大长安向信息化、数字化、智能化方向转型升级、高质量发展，为建设具有中国特色国际领先的能源互联网企业、服务新发展格局贡献力量。☒

信息科技的深化应用，为英大长安用工总量不足、机构网络不全、服务效率不高、客户触达不深等问题提供了可行的解决方案。