

日期：2019/05/10

講者：法國巴黎人壽 Analytics Office 協理

AI 與保險

近年來 AI 人工智慧的應用逐漸成熟，機器學習也更加普及，但如何與實務結合卻是個值得深思的問題。中山大學財管系舉辦之玉山金融講座於 5 月 10 日邀請到法國巴黎人壽陳佳凌協理，以「AI 與保險」為題，除了分享 AI 人工智慧的發展現況之外，也和同學們介紹 AI 在保險領域的應用。

首先，陳協理以知名的串流影音付費頻道—Netflix 案例帶入主題，提及數據與商業分析模型，如何帶領該公司的蓬勃發展，此外，Netflix 亦購買版權拍攝，創立獨一無二的特色，再以 AI 模型將大眾的觀看習慣分類做出作品推薦，使其付費意願大幅上升。

隨後，講者以自身專業「保險」接續 AI 話題，由於保險業是一個高度依賴數據的行業，使得 AI 在金融應用中扮演了舉足輕重的角色。保險業務的每個環節，從人群的定位、身分辨識、反詐欺、產品設計、定價，再到後續的賠償，數據在每一個過程皆能發揮重要的作用。以車險為例，若電腦系統能與物聯網、穿戴裝置結合，就能獲得用戶的使用數據及使用習慣，即可依其使用量及使用習慣給予用戶更多彈性的定價，而非傳統車險僅能以性別、年齡及過往的事故率來定價。而健康險亦能如此，可用大數據的手法獲得更多的數據，為傳統保險增添更大的助力。

產險業近年積極運用大數據和新科技加快保險理賠的速度，因其使用區塊鏈技術，提供旅遊綜合險中班機延誤的快速理賠，現在更導入 AI 審核理賠案件，從讀取理賠資料到完成審核只需幾秒且當天就可以理賠，有別於過去往往需要幾日的時間，使用機器自動化技術可大幅提升理賠速度。AI 理賠對保險公司的風險管控能力也大有幫助，以往理賠案件是由理賠人員逐件累積審核經驗與準確度，而現在 AI 學習全公司所有的理賠數據，汲取所有理賠人員經驗，讓理賠的質量大幅提升，況且多了 AI 把關，能更精準地察覺保險詐欺案並即時警示理賠人員異常的狀況，有效降低其發生次數。

在此次演講中，陳協理更提到「身為保險業者，為什麼 AI 要外包給其他業者開發？如果 AI 讓別人做，那其自身的數據優勢將會被掠奪，而數據就是未來。」在金融科技發展蓬勃的時代，誰能掌握數據並將其充分利用，誰將是未來最大的贏家。最後講者以「We are in! Don't be afraid. Make it happen.」勉勵大家，面對世代的變動，並不需要害怕，而是利用這些事物，結合分析能力，有效提升工作效率，才能成為不被輕易取代的專業人才。



