

2025年保险行业AI应用全景洞察报告

保险业数智化转型与未来展望

部门：金融组 署名：开迪

©2025.7 iResearch Inc.

并购家 免费行业报告网

IPOIPO.CN 每日更新 不用注册会员 无广告 永久免费

卷 首 语

在经济浪潮翻涌的当下，保险行业一边在传统业务的航道里稳健巡航，一边又在科技变革的浪尖上寻求突破。保险，这一守护经济安稳、传递风险温度的金融工具，正面临着数字化浪潮带来的全新命题。

市场竞争的加剧与客户需求的多元，编织成当代保险业的“转型图谱”。我们用传统模式维系着保障根基，却也在互联网冲击、客户体验诉求前，陷入“效率与温度如何兼得”的思索，本质上是在规模扩张与价值深耕的平衡中摸索前行，这不仅关乎企业发展的效能，更是影响千万家庭保障质感的社会性课题。

然而，当目光锚定科技前沿，一个深刻变革正在上演：AI正以系统性重塑者的姿态，重新定义保险行业的运行逻辑。它不再是概念宣讲里的“未来畅想”，而是通过智能算法、数据洞察，深度融入产品设计、服务流程、风险管控，实现科技赋能与保险初心的同频共振。这场变革的底层逻辑，是数字技术与金融服务的深度融合。

每一次基于大数据的精准风险定价，每一回借助智能交互完成的便捷理赔，都在重构大众对保险服务的认知范式。

当AI能够比人工更高效识别潜在风险，当算法可以为客户定制专属保障方案，如何在科技效率与人文关怀之间筑牢平衡支点，将成为贯穿保险AI时代的核心命题。我们期望行业各方，能在数字创新与保障本质的共鸣中，寻回保险“守护稳稳幸福”的初心，奔赴对行业高质量发展、对客户美好保障体验的深度追求。

摘要



发展背景

市场规模： 中国保险市场持续扩容，2026年原保费收入有望突破6.3万亿元，寿险、财产险、健康险等均呈增长态势。

科技投入： 保险业科技投入持续高速增长，2025年总投入将突破670亿元，大数据、云、AI为主要投入领域。

技术价值： 生成式AI有望为保险业带来700亿美元生产力提升，金融行业大模型落地加速，保险领域仍有广阔空间。

政策支持： 多项政策鼓励保险业运用AI技术，推动智能化转型，为“保险+AI”模式筑牢发展根基。



保险行业AI 应用场景

本报告第二章聚焦AI技术在保险业务的核心落地场景：

销售： 由从单点工具转向全流程智能体系，实现客户获取、需求分析、产品推荐等环节的智能化，推动代理人向专业风险顾问转型。

核保： 多技术融合实现全流程自动化，提升运营效率，强化风险控制，优化客户体验，推动模式创新。

理赔与后服务： 全流程赋能理赔环节，提升效率、降低成本，同时在后服务环节实现客户保全、服务升级等，创造新的价值增长点。

办公助手： 优化内部流程、整合信息资源、辅助决策制定，提升运营效率、管理效能，优化用户体验。



发展趋势

趋势1： 保险业AI应用从单点工具性应用向集中化智能体中台转变，将从“效率工具”向“战略中枢”升级。

趋势2： AI驱动保险产品与服务深度融合，构建跨行业生态网络。

趋势3： AI在保险风控与合规领域的应用呈现“双面性”，帮助提升反欺诈效率与风险定价精度，同时带来合规挑战。

一、保险AI发展背景

Insight

保险行业在粗放式增长与经营压力下亟需技术驱动转型。

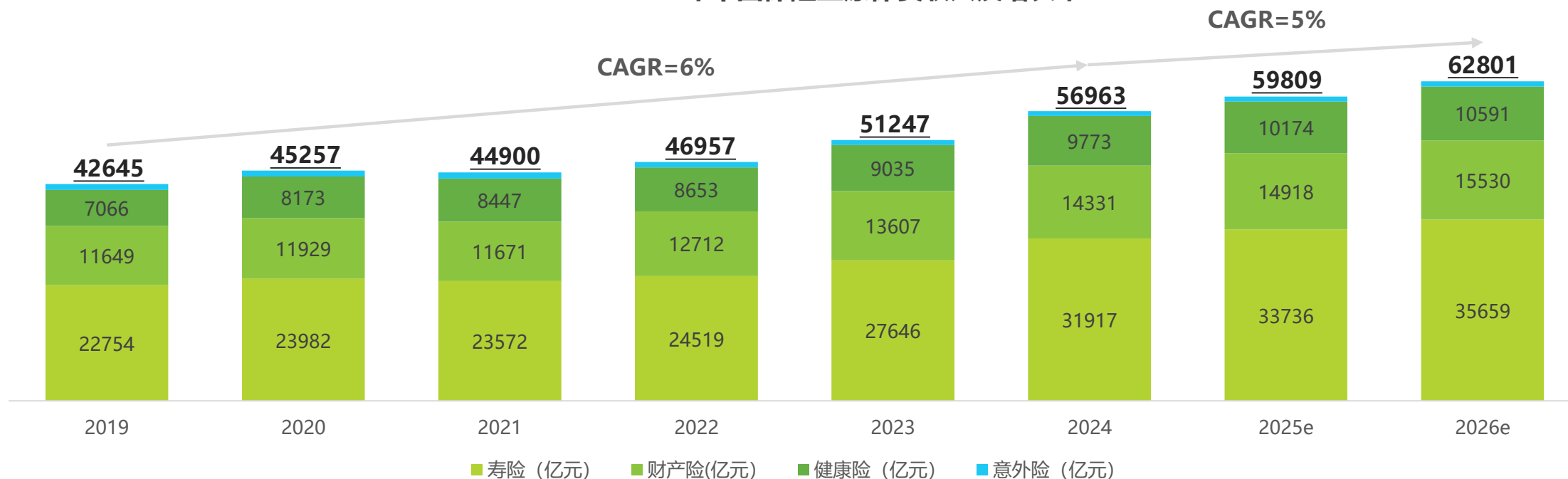
AI通过云计算、大数据、生成式模型等技术，重构保险价值链，从效率工具升级为战略中枢。政策支持与资本投入加速行业变革，2025年科技投入将突破670亿元，推动保险业迈向数智化时代。

中国保险市场规模

中国保险市场持续扩容，2026年有望突破6万亿大关

中国保险业原保费收入从2019年的4.3万亿元以6.0%的年复合增长率增至2024年的5.7万亿元。尽管2020-2022年受疫情冲击、渠道转型及利率波动等影响增速阶段性承压，但行业凭借长期韧性逐步调整。2023年后，伴随市场环境优化、消费者保障意识升级及产品创新提速，增长动能加速释放，2024年保费增速已回升至11.2%，预计2026年原保费收入将突破6.3万亿元。从结构看，寿险依托储蓄需求保持核心地位，财产险受益于新能源车险渗透率提升稳健增长，健康险及意外险在政策支持下贡献增量。未来，随着养老第三支柱深化，责任险、农业险等非车险业务扩张，以及科技赋能提效，行业将进一步释放潜力，助力民生保障与实体经济长期发展。

2019-2026年中国保险业原保费收入及增长率



来源：中国保险行业协会、瑞再研究院sigma报告，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

保险业迎来“保险+AI”数智化转型需求

生成式AI有望对保险业带来高达700亿美元的生产力提升

AI技术的迭代升级正重塑全球产业格局，其释放的市场价值潜力已形成广泛共识。面对AI技术革命，金融、医疗、制造等领域已全面布局，保险业作为典型的数据密集型行业更是战略核心区。根据麦肯锡测算，生成式AI将对保险业带来的生产力高达700亿美元，对与保险业密切相关的健康-康养行业带来的生产力高达2600亿美元。

按行业划分的生成式AI的生产力提升



来源：麦肯锡公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2025.7 iResearch Inc.

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn

www.iresearch.com.cn

6

政策鼓励保险业进行“AI+”数智化转型升级

保险行业政策助力数智化转型，鼓励使用AI技术

在金融科技浪潮奔涌之下，保险行业数字化转型进程提速，政策层面持续释放利好，为“保险+AI”模式筑牢发展根基。自2022年现象级生成式AI ChatGPT问世以来，政策迅速反应，在2022-2025年持续加码，鼓励保险业借势打造智慧金融新业态，推动智能化转型。在保险业务层面，政策推动保险业融入人工智能等技术，在营销、风控、投资等核心业务探索应用，提升经营管理水平，为保险业全业务链AI应用构建框架，赋能“AI+”转型，引领行业高质量发展。

2022年

《金融科技发展规划(2022—2025年)》

- 规划肯定了人工智能等技术在金融领域的应用成效，**鼓励抓住人工智能发展机遇**，打造智慧金融新业态，为保险业应用AI技术指明了方向，推动保险业在服务全生命周期中积极运用AI，提升智能化水平。

2024年

《国务院关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》

- 明确**鼓励保险业运用人工智能、大数据等技术**，直接为保险业应用AI技术提供了政策支持，推动保险公司积极探索AI在营销服务、风险管理和投资管理等方面的应用，以提高经营管理水平，实现高质量发展。

《推动数字金融高质量发展行动方案》

- 强调金融领域数据要素的应用，鼓励“运用大数据、隐私计算等科技手段，融合应用多维数据，优化金融产品和风控模型，提升金融服务和风险管控质效”，**为AI驱动的风险评估、精准营销和智能理赔提供政策导向**。

2025年

《银行业保险业科技金融高质量发展实施方案》

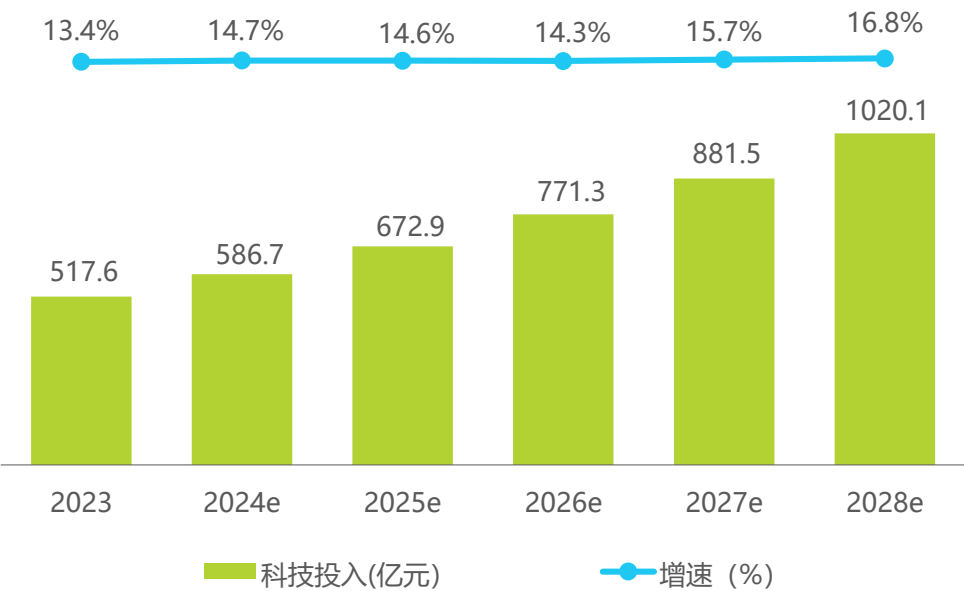
- **鼓励金融机构运用包括AI等科技手段研发数字化经营工具**，提升企业识别、风控等能力，这为保险业应用AI进行精准风险定价、流程再造、优化客户服务等全业务链赋能提供了政策导向和技术应用框架支持。

中国保险业科技投入规模

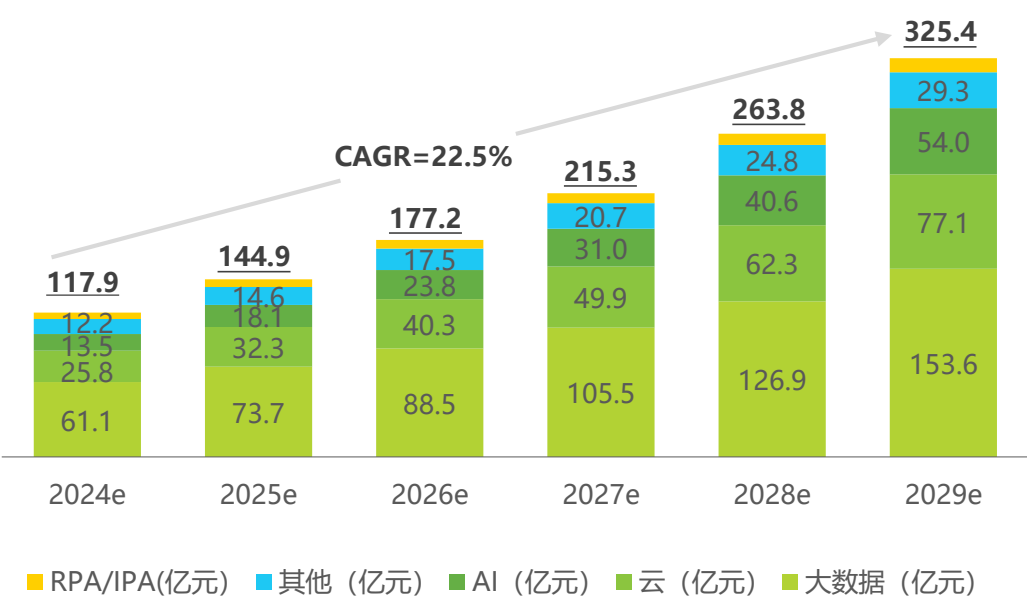
保险业前沿技术投入热度持续

伴随疫情期间迫切催生的线上化诉求与业技融合效能的逐步显现，我国保险机构的数字化转型目标愈加明确，保险业科技投入呈现持续高速增长态势，其14.6%的年增速显著超越保险市场整体规模扩张水平，成为驱动行业转型升级的核心引擎。据测算，2025年行业科技总投入将突破670亿元，其中前沿技术研发板块表现突出，以22.5%的年均复合增长率持续扩容。从前沿技术投入结构来看，大数据、云、AI投入居多，随着AI技术迭代加速，未来AI与大数据结合将全面优化业务模式，推动行业数智化转型升级。

2023-2028年中国保险业科技投入



2024-2029年中国保险业前沿技术投入情况



注释：对于未来年份的金融机构科技投入预测将随最新年份公布的科技投入金额及机构营业收入等数据逐年调整，现阶段预测数值与往年预测数值相比存在一定的出入，预测数值仅供参考；对于未来投入的预期将受到近年业务市场发展、科技创新、战略规划、产品迭代等诸多因素影响，反馈到较远年份时将出现与往年预测数据相比较为明显的变化，该预测值仅供参考。

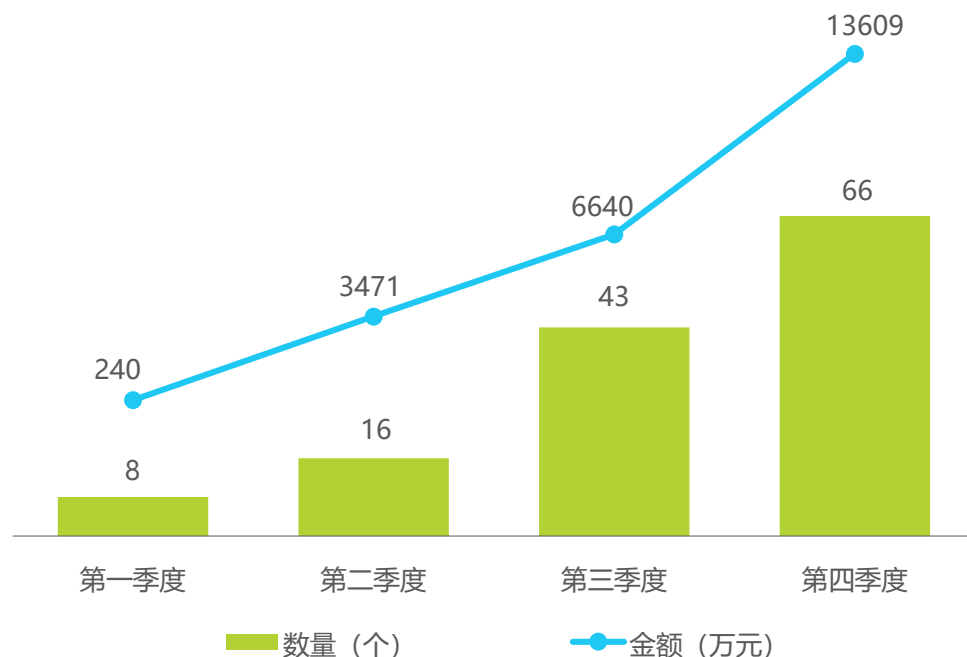
来源：专家访谈、公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

保险业积极拥抱“AI+”趋势

金融行业大模型加速落地，保险领域仍有广阔天地

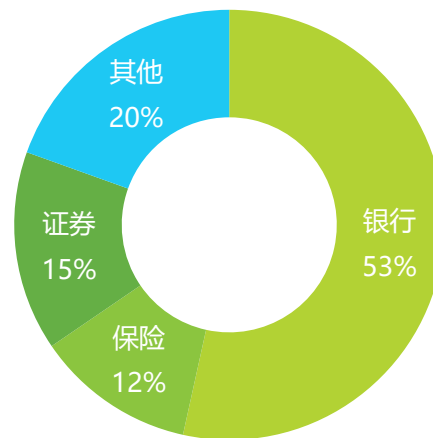
AI技术的迭代升级正重塑全球产业格局，其释放的市场价值潜力已经成为社会共识。金融行业凭借数据富集、流程标准化等特性，在AI技术落地方面具备得天独厚的优势，已然成为“AI+”深度融合的前沿阵地。2024年金融行业大模型中标项目数量与金额均呈爆发式增长，从第一季度到第四季度，中标数量由8个激增至66个，披露金额从240万元跃升至13609万元，凸显AI在金融领域的渗透已进入加速扩散期。聚焦保险细分领域，保险业大模型中标项目数量占比12%、金额占比8%，相较银行等金融同业仍存显著差距，既反映当前技术应用深度不足，也预示通过算法优化与场景创新可释放的增量空间。

2024年金融行业大模型中标项目数量及披露金额

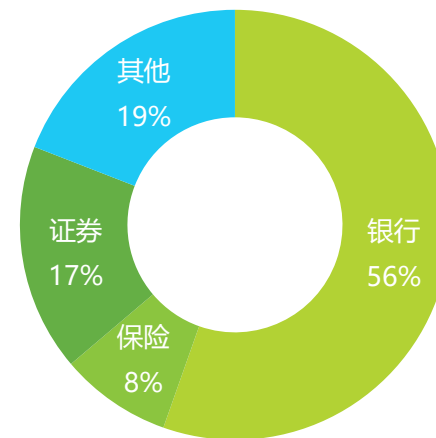


2024年金融行业大模型中标项目领域分布

项目数量分布



项目金额分布



人工智能赋能保险行业诸多场景

AI在保险领域的应用覆盖全价值链

本研究关注中国保险行业中AI技术的应用现状及未来趋势，特别聚焦生成式AI对保险业数智化转型的推动。AI在保险领域是以数据驱动为核心、算法模型为工具的新型技术体系，通过机器学习（ML）、大语言模型（LLM）等技术，实现保险业务流程的自动化、决策的智能化与服务的个性化。其应用覆盖核保、理赔、风控、客户服务等保险全价值链，具备短周期、轻量化、强适配的特征，是保险业应对效率瓶颈与客户体验升级需求的关键技术路径。

AI技术赋能保险行业诸多场景

序号	技术要点	赋能类型	应用场景
1	边缘计算（EC）	1.实时数据处理；2.数据安全和隐私保护	1.UBI车险；2.反欺诈模型训练
2	机器学习（ML） -深度学习（DL） -强化学习（RL） -联邦学习（FL）	1.图形识别、自然语言处理； 2.动态定价； 3.多方数据协作与隐私保护	1.智能定损与核保； 2.智能客服； 3.动态定价优化
3	判别式AI（DAI） -卷积神经网络（CNN） -循环神经网络（RNN） -随机森林 -.....	1.图像分类与损伤评估； 2.时间序列分析与风险预测； 3.风险评分与欺诈监测	1.智能理赔； 2.精准定价
4	生成式AI（GenAI） -自然语言处理（NLP） -大语言模型（LLM） -生成对抗网络（GANs） -变分自动编码器（VAE） -.....	1.智能客服； 2.自动化文档生成； 3.虚拟数据生成与增强； 4.异常监测；.....	1.智能客服与顾问； 2.自动化保单生成； 3.训练欺诈监测模型； 4.客户画像生成； 5.精准营销； 6.营销自动化；.....
5	知识图谱（KG）	客户画像与风险关联分析	反欺诈网络构建
6	计算机视觉（CV）	图像与视频分析	1.自动化理赔；2.健康核保

来源：公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

保险AI产业图谱



来源：公开资料，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

二、“保险+AI”应用场景

Insight

当前，保险行业的AI应用已从概念验证转向规模化落地，其核心价值聚焦于降本增效的业务闭环构建。通过技术对传统流程的重构、数据驱动的决策优化以及智能化工具的部署，AI正在重塑保险价值链的每个环节，显著降低运营成本、提升服务效率，并为行业高质量发展注入动能。

AI在保险业务价值链中的应用

AI助力保险行业在投资与负债端降本增效

AI 助力保险行业全面优化资产负债表，渗透保险价值链负债端与投资端核心业务全流程。负债端覆盖产品设计到运营管理各环节，借由AI技术优化流程、精准服务；投资端围绕资产配置、投后管理等全链条，以数据处理与智能模型辅助决策、管控风险。从行业实践看，AI 助力险企在负债端提升需求洞察与服务效率，投资端加速数据处理、降低人工成本，虽大模型直接用于投资管理案例有限，但在投研分析等间接领域，技术融合已展现价值，驱动保险价值链降本增效、创新发展。

AI技术在险企负债端与投资端用例图谱



来源：公开资料、专家访谈，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

AI在保险中后台管理的应用

AI 赋能保险中后台以风险管控、资源调度为基，构建智能决策新体系

保险中后台是支撑前端业务闭环的运营中枢，当前AI在保险中后台的应用集中于技术与业务场景的深度融合、风险防控的前置化布局以及决策支持的智能化升级，强调通过AI技术重构中后台的核心流程与规则体系。风险管控领域，AI突破传统抽样审计局限，通过知识图谱与实时计算技术实现风险的全链路穿透监测，将合规管理从人工解读升级为政策智能适配与动态响应，并使风险识别的精准度与响应速度实现质的飞跃；资源管理与决策支持方面，数据中台的智能化建设推动客户画像动态更新与资源配置优化，为业务决策提供更具前瞻性的支撑。

AI技术在险企中后台用例图谱



来源：公开资料、专家访谈，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2025.7 iResearch Inc.

更多免费行业报告

并购家

www.ipoipo.cn

www.iresearch.com.cn

14

落地场景（一）：销售

AI驱动保险销售环节从传统的“人海战术”向精准化、智能化、个性化演进

保险销售的AI应用正从单点工具转向覆盖获客、需求分析、产品推荐到销售促成的全流程智能体系，其核心价值在于推动销售模式从传统的“产品推销”向基于客户需求的“全生命周期风险管理解决方案”转型。未来演进的关键在于生成式AI与垂直知识的融合将显著提升服务的个性化与精准度。同时，“人机协作”模式将重构销售角色，推动代理人向专业风险顾问转型，以AI增强其分析及服务能力。

AI提振保险销售用例



客户获取与触达： 精准营销

在保险销售的初始环节，AI技术通过多渠道数据整合与智能分析，提升客户触达效率与精准度。

- 更精准的客户画像：生成式AI与联邦学习技术的结合打破数据孤岛，构建更精准的客户画像与风险评估模型。
- 精准识别客户意图：通过自然语言处理技术与深度学习模型，实现对客户意图的精准识别与分类。
- 全新触达方式：VR/AR技术与AI结合，为保险销售提供了全新的触达方式，提升客户参与度与信任感。



需求分析与风险评估： 多模态AI应用

生成式AI与多模态技术的结合，使保险销售对客户多维信息的全面了解过程变得高效且精准。

需求分析

- ✓ 语音语义识别技术
- ✓ 图像识别技术

风险评估：动态风险建

模技术正成为行业新趋势。



产品推荐与方案设计： 智能体的决策支持

基于对客户需求的精准分析，保险智能体能够为销售人员提供智能的产品推荐与方案设计支持。

- 精准匹配产品
- 智能产品组合
- 投保方案优化



销售促成与客户转 化：AI赋能沟通与决 策

AI技术通过智能沟通助手与情感分析技术，帮助销售人员提升沟通效果与客户转化率。

- 智能话术生成
- 智能决策辅助
- 智能保单检视工具



客户管理： 全生命周期服务

AI技术通过全渠道客户数据整合与深度分析，帮助保险公司实现客户全生命周期管理，提高客户留存率与满意度。

- 智能提醒系统
- 个性化服务
- 智能客户画像
- 智能服务推荐



销售支持与培训： 代理人赋能

AI技术通过智能陪练与知识库建设，帮助保险公司快速培养专业代理人队伍，提高销售质量与效率。

代理人培训：智能场景模拟、智能知识库等赋能代理人队伍提升专业能力和服务技能。

代理人支持：通过智能 workflow 优化与销售效率提升，帮助代理人提高工作效率与服务质量。

落地场景（二）：核保

AI在核保环节的应用呈现多技术融合、数据驱动、全流程自动化的特点

AI技术在保险领域的落地应用及价值



落地场景（三）：理赔与后服务

提升理赔效率、降低运营成本的同时优化客户体验

AI在理赔场景中已实现从报案、查勘、定损到核赔、支付的全流程赋能，通过多模态识别、知识图谱、联邦学习等技术，提升理赔效率、降低运营成本并优化客户体验。在后服务环节，AI不仅推动了客户保全、服务升级的精准化，更通过生态协同构建了“保险+服务”的闭环，为保险公司创造新的价值增长点。

AI技术在保险理赔环节的落地应用



理赔

保险理赔作为保险服务的核心环节，传统上存在流程繁琐、时效性差、欺诈风险高等痛点。AI技术通过深度学习、计算机视觉、自然语言处理等技术手段，对理赔流程进行了全面重构。



● 报案环节：智能采集信息

客户可通过语音描述事故情况，AI系统能自动识别关键信息（如事故类型、损伤位置、损失程度等），并生成结构化的案件报告。



● 查勘环节：远程实时查勘、多模态数据融合

AI系统通过5G音视频技术与定损员进行远程实时连线，结合计算机视觉技术对事故现场照片或视频进行像素级分析，识别百余种损伤类型（如凹陷、裂痕、掉漆等）。



● 定损环节：多模态融合的智能评估

OCR技术能够自动识别医疗票据、保单等非结构化数据，将纸质凭证转化为结构化信息；深度学习模型通过分析事故照片、视频等视觉数据，自动生成定损报告并估算损失金额。



● 核赔环节：规则匹配、风险评估

知识图谱技术将保险条款、医疗标准、行业规范等知识进行结构化存储和推理。当AI系统接收到理赔申请时，能够自动匹配相关条款和标准，判断赔付合理性。



● 支付环节：自动化流程、智能合约

基于区块链的联邦蒸馏数据共享模型（BFDS）通过智能合约自动审核符合预设理赔条件的案件，直接支付赔款到被保险人账户，降低保险公司人工成本、提升理赔效率。



后服务

理赔完成后，保险服务并未终止，而是延伸至客户保全、服务升级、风险预警等后服务场景。AI技术在这些环节的应用，不仅提升了服务效率，更创造了新的价值增长点。



● 客户保全：智能保全系统

智能保全系统能够根据客户生命周期变化（如职业变更、健康状况变化等），自动推荐相应的保全方案，如保额调整、条款变更等，提升客户满意度。



● 服务升级：个性化服务

AI通过智能客服、数字人等技术实现7×24小时全天候服务。智能客服依托语音识别与语音合成技术，能够理解客户复杂的需求并提供精准的解决方案。



● 风险预警

通过整合客户理赔数据、健康数据、生活习惯数据等多维度信息，AI系统能够预测客户未来可能面临的风险，并提供相应的预防建议。



● 无感理赔服务

通过打通医保与商保的数据壁垒，AI系统能够在医院就诊结算瞬间，自动完成医疗数据核验、责任匹配、金额计算全流程。

落地场景（四）：办公助手

聚焦企业内部运营效率提升与质量优化，核心价值在于解放人力资源

保险行业办公助手是指融合AI技术与自动化工具的内部办公支持系统，旨在优化保险公司内部流程、整合信息资源、辅助决策制定。办公助手场景主要聚焦于保险公司内部运营效率提升与质量优化，其核心价值在于解放人力资源，使员工能够从重复性、规则性工作中解放出来，专注于更具创造性和战略性的工作。目前保险办公助手主要涵盖内部流程自动化、信息整合分析、决策支持与风险控制等场景，助力保险企业实现人机协作，为客户提供更加优质的服务体验。

AI技术在保险办公助手场景的落地应用及价值



价值体现

01 提升运营效率/质量

02 提高管理效能

03 优化用户体验

三、保险行业AI应用典型案例

*以下案例展示顺序依照企业名称首字母进行排列

典型案例：i云保

i云保作为专注于赋能保险从业者的科技服务提供商，打破传统保险代理的“金字塔结构”，采用扁平化管理模式，结合AI技术实现从产品设计、营销推广、风险控制到客户服务的全链条赋能。在销售环节，i云保打造了“活水计划”、“恒星计划”、MPRC行销培训系统等创新的应用和培训体系，将科技覆盖代理人的售前、售中、售后和培训全过程，实现对保险销售行为的全流程数智化支持，持续提升保险代理人的专业性。

i云保赋能保险销售“AI+”转型工具

获客能力

销售支持

专业提升



代理人赋能

计划/工具

精准匹配：依托i云保自主研发搭建的云图数据智能中台，整合人工智能、大数据等科技手段，通过社交及流量渠道达成AC智能精准匹配，为保险代理人找到更多客户。

提高获客效率：利用协同过滤和深度学习模型，分析用户的投保意向和代理人专长，将用户引导至最适合的代理人处，大幅提高获客效率。

提高营销效率：为代理人打造了便捷的营销内容创作工具。代理人仅需输入产品核心卖点、目标客户群体特征等关键信息，AI 便能生成适配不同场景的营销文案，如朋友圈推广话术、社群宣传文案、客户一对一沟通话术等。

智能核保：运用人工智能、大数据分析等技术建模，实现智能核保，不仅缩短核保周期，还帮助代理人在客户面前展现专业度，减少因核保问题导致的客户流失。

代理人培训系统/课程：强调以服务贯穿业务发展的全流程，与i云保APP系统工具相配合，全面赋能代理人销售与服务。课程通过赋能保险代理人掌握线上平台和数字化工具的使用方法，让代理人跟客户构建更加高效高质的链接，为客户提供更优质的保险服务，让保险代理人从单纯的销售向专业化服务转型，进而让保险代理人构筑起在行业立身的专业护城河。

活水计划

智能计划书

智能核保

MPRC行销培训系统

恒星计划

典型案例：平安人寿

作为保险业全链路智能化转型的标杆，平安人寿在2025年提出“S4C”理念，强调业科融合、创新协同，助力业务高质量发展。目前平安人寿通过垂域模型训练、多模态交互技术与隐私计算平台，实现从销售机器人、秒级核保到智能反欺诈的全流程改造，推动保险服务向“实时响应、精准定价、主动风控”的AI原生范式跃迁，为行业提供可复制的“技术-业务-生态”三位一体转型路径。

平安人寿“保险+AI” 数智化转型体系

智能核保理赔

- ◆ 自动决策模型
- ◆ “111极速赔”服务
- ◆ 多模态文档分析

智能销售服务

- ◆ 代理人赋能工具
- ◆ 智能客户经营平台

智能风控运营

- ◆ 反欺诈与代理退管控
- ◆ 智能质量风险识别模型

业务：AI技术渗透保险全价值链

AI技术渗透核保、理赔、销售等保险核心价值链，将传统依赖人工经验的作业模式升级为算法驱动的自动化闭环。



技术：数智化转型底层基建

以通用大模型为基座、垂直领域知识库为中枢、场景化应用为触手，构建三层AI技术架构，实现从底层算法到业务终端的贯通。平安人寿已经形成具有行业标杆意义的“保险+AI”成果：

- ◆ AI训练师
- ◆ AI理赔专家
- ◆ 代理人AskBob

生态：开放共赢的数字数生态网络

打通金融、医疗、政府多域数据壁垒，以“保险+服务”重构产品逻辑。

通过综合金融生态实现客户需求全景洞察，借助医疗健康生态延展服务边界，依托隐私计算技术平衡数据价值与安全，构建开放共赢的数字化生态网络。

典型案例：商涌科技

商涌科技作为一家以数智医疗技术为核心的健康保险科技公司，基于AI智能体自我决策和无约束自学习推理平台形成智能决策闭环，集成大模型、深度学习、知识图谱、联邦学习等技术，结合专业的医疗健康管理能力，推动商保从单一的理赔支付向主动的生命健康管理转变，有效提高患者生命健康质量、降低医疗成本。目前已与百余家保险公司及平台建立合作关系，累计服务500多款人身险产品，为超过8000万人提供健康险全生命周期管理服务。

商涌科技“保险+AI”产品体系

AI大数据驱动健康险全生命周期管理



投保用户



保险公司（商涌全场景赋能）



医&药机构

风控洞察



医疗风险定价

千万级真实病例数据库+AI分型建模，动态量化疾病风险及医疗成本预测，带病体风险可控、全人群分层保障。



智能风控引擎

依托大数据智能风控模型，呈现客户健康风险画像，实现健康风险评级与可保性判断。

理赔垫付

面向商保患者的住院免押金服务。预理赔场景为客户支付住院押金，在支付前及过程中通过诊疗路径分析控制医疗成本，提高治疗效率，改善生存预期。

服务流程



AI使用场景



价值医疗

- 1、聚焦肿瘤等重大疾病人群
- 2、AI诊疗模型
 - ✓ 自动匹配国内外指南，智能拆解病例
 - ✓ 智能分析，3分钟得出疾病危险分数
 - ✓ 合理用药警戒，提高用药安全
- 3、专属私人医疗顾问
 - ✓ 医学教育背景与临床经验
 - ✓ 妙佑（美国梅奥）医疗专业认证
 - ✓ 减少就医过程信息不对称
- 4、精准诊断专家共识
 - ✓ 辅助诊断分型
 - ✓ 预后评估，治疗纠偏
 - ✓ MDR复发监控

来源：商涌科技公开信息，艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

典型案例：众安信科

作为国内领先的保险数智化转型服务商，众安信科自 2023 年起深耕 AI 大模型在保险行业的落地实践，构建了覆盖保前、保中、保后及中后台管理的全链路 AI 应用体系。通过产品开发助手、销售机器人、智能核保辅助、理赔欺诈识别、数字人营销等核心能力模块，结合知识工程、提示词优化及模型微调等技术手段，实现从营销获客、核保出单到客户服务的全流程智能化改造，助力保险企业降本增效的同时，推动行业向“AI原生”阶段进阶。

众安信科 “保险+AI” 业务布局与核心能力



四、保险行业AI应用趋势

Insight

当前，保险行业的AI应用将突破单点工具的局限，正从效率优化向价值创造跃迁，从业务流程改造向战略模式重构升级。这一趋势的核心逻辑在于：技术能力的集中化整合、业务场景的深度协同、生态边界的持续扩展，以及风险与合规的动态平衡。

从单点工具性应用向集中化智能体中台转变

保险业AI应用将从“效率工具”向“战略中枢”升级

保险行业AI应用正经历从分散的单点工具应用向集中化智能体中台的结构性升级。生成式AI技术推动机器学习、自然语言处理、知识图谱等能力整合，形成覆盖全业务流程的智能决策中枢。中台化设计通过标准化接口和模块化架构，使AI能力灵活注入核保、理赔、客服等环节，同时实现数据反哺模型优化，形成良性循环。这一升级将标志AI从“效率工具”向“战略中枢”的质变，降低技术成本并实现深度业务协同。

AI技术在保险领域的应用转变

单点工具性应用

- 单点工具独立运行，缺乏数据与能力共享
- 系统孤岛现象严重，导致数据无法流动，AI能力难以复用

聚焦特定场景

独立运行，不共享

- 智能客服
- 核保自动化
- 智能质检工具
- 理赔辅助工具
- 保单对比工具
- 风险减量工具
- 营销内容生成工具
-

智能体中台整合

- 智能体中台整合核心技术，覆盖全业务流程
- 生成式AI技术推动统一决策中枢，打破传统系统壁垒。

智能体中台优势

数据与知识统一管理：标准化数据治理体系，实现跨部门、跨场景的数据共享与知识沉淀。通过统一模型训练，提升AI能力复用效率，如核保模型可应用于理赔风险预测。

模块化设计支持快速迭代与场景适配：预置标准化AI组件（如意图识别模块、图像识别模块），支持快速部署新业务场景。动态调整模型参数，适应不同险种、客户群体的差异化需求。

行业生态从产品销售到“保险+服务”融合

AI驱动保险产品与服务深度融合，构建跨行业生态网络

AI技术推动保险业从传统“产品销售”模式向“保险+服务”生态化转型。保险产品与健康管理、风险预防等服务深度融合，客户黏性与长期价值显著提升。同时，保险企业通过AI技术与医疗、养老、汽车等领域服务商建立连接，构建跨行业服务生态。这一变革使保险企业从“保费收取者”转变为“综合服务提供商”，创造新的价值增长点。



产品与服务融合

健康管理服务

- 通过将**健康险产品与AI健康管家结合**，保险公司能够提供包括慢病管理和饮食建议在内的全生命周期服务。
- 利用穿戴设备收集的数据，如步数和心率，保险公司能够动态调整保障方案，**实现个性化的“一人一方”服务**。

主动预防

被动赔付

-  **健康监测预警系统**，例如血压异常提醒，有助于主动预防健康问题，从而降低理赔发生的概率。
-  通过主动预防措施，保险公司不仅可以**减少赔付成本**，还可以提升保险产品的附加值。



保险生态拓展

跨行业资源整合

-  保险公司**与医疗机构合作**，提供在线问诊和药品配送等增值服务，为客户提供更多便利。
-  通过**与养老机构、智能家居厂商的联动**，构建“保险+养老+家居”的一站式解决方案，满足客户的多样化需求。

数据驱动生态协同

-  保险与养老服务深度融合，险企借助AI技术优化产品设计，精准匹配养老需求，同时通过智能手段提升养老服务水平，实现**保险与养老服务的协同发展**。
-  区块链技术的进一步应用促进**跨行业数据共享**，如健康数据和车辆数据，从而提升整个生态系统的服务效率。

AI在保险风控与合规领域的应用呈现“双面性”

AI帮助提升反欺诈效率与风险定价精度，同时带来合规挑战

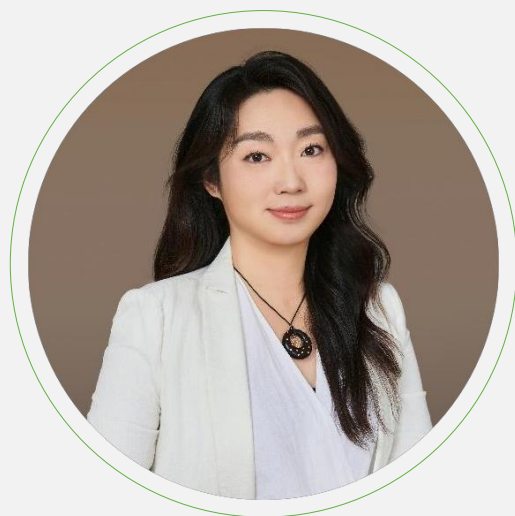
在保险风险防控与合规管理领域，AI技术的应用呈现双重影响。一方面，多维度数据整合与算法优化显著提升反欺诈效率与风险定价精度，助力保险公司更精准识别风险、制定差异化承保策略；另一方面，算法偏见可能引发承保公平性争议，数据隐私保护漏洞亦带来合规风险。此外，区块链与AI的技术融合，通过分布式存储与加密机制增强数据安全性与透明度，但保险公司仍需构建完善的AI伦理框架与数据安全治理体系，在技术创新与合规要求间建立平衡，确保风险防控能力提升与合规管理要求的协同推进。



五、iResearch-保险AI专家之声

*以下专家之声内容展示顺序依照专家交流时间先后进行排列

iResearch-保险AI专家之声



邢静

商涌科技

创始人&CEO

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2025.7 iResearch Inc.

■ 瞻趋势：AI技术有望带来健康险行业新的“蓝海市场”，目前应用聚焦在人工替代与流程优化，未来将以数据驱动融入产业全链条

保险行业 AI 应用现状：保险行业对AI技术的应用已从早期机器学习过渡到大语言模型与业务场景深度融合阶段。在健康险领域，AI 有望突破传统概率定价逻辑，通过量化个体医疗风险，支持精细化核保和差异化定价，将超半数原本不可保人群纳入承保范围，开拓保险业新的“蓝海市场”。短中期，行业以降本增效为主线，聚焦人工替代与流程优化；长期来看，AI 将以数据决策为核心，深度融入保险全链条，实现动态定价与风控层面的价值创造。

目前保险行业 AI 应用面临三大核心挑战：一是数据质量与标准化不足，健康险涉及的数据来源广泛，数据异构和低质量数据直接影响AI模型的准确性，数据清洗能力要求较高；二是数据安全和信任问题突出，AI决策的不可解释性导致专业领域对技术依赖存在分歧，同时数据隐私保护与业务创新的平衡成本较高；三是技术垂类适配难题，保险场景碎片化（产品设计、核保核赔、健康管理等环节差异大），通用模型难以满足细分需求，而中小公司数据积累不足可能制约垂类模型开发。

■ 谋未来：商涌科技积极拥抱AI，通过信息技术、人工智能技术实现医疗风险量化、费用预测、治疗路径优化等多场景应用，以技术创新谋保险行业新未来

商涌科技已构建三大 AI 产线：1) 风控洞察产线：基于机器学习构建医疗风险量化模型超7年，结合大语言模型优化健康风险评估；2) 理赔垫付产线：通过 AI 预测住院费用与路径，自动化处理理赔材料，覆盖预理赔风控全流程；3) 价值医疗产线：利用 AI 进行全病程管理智能诊疗，实现纠偏及院外康复，如建立患者用药代谢模型，个性化评估用药预期效果、降低毒副作用，提升用药安全，此项目应用已三年。

商涌科技 AI 应用实现显著效益：公司连续两年实现盈利成本下降，同时为保险企业创造客户端投产比。健康风险评估促使某带病体保单参保率超预期240%；AI全病程管理在提升效率的同时实时监测诊疗合理性，从而合理优化整体医疗费用和理赔成本；智能客服系统以低成本实现高效 C 端交互，并拓展至医疗服务场景。技术与业务的结合，既提升了运营效率，也为健康险市场开拓提供了数据与模型支撑。



鞠君良

众安保险

金融科技CTO

来源：艾瑞咨询研究院自主研究及绘制。

©2025.7 iResearch Inc.

■ 瞻趋势：保险行业AI应用呈现多场景落地与差异化并存的特点，未来2-5年有望出现行业“超级智能体”

保险行业 AI 应用现状呈现多场景落地与差异化并存的特点：保险行业的AI应用覆盖保险价值全链路，从产品开发端的需求挖掘与精算定价，到销售端的 AI 电销、代理人辅助及营销素材处理，再到核保出单、客服理赔的智能化支持，以及中后台管理的决策辅助、审计内控等，甚至在数字人营销和健康险领域的互联网医院咨询、术后管理等场景均有实践。而因保险公司体量、定位不同，AI 应用效果差异显著，头部公司代理人展业 AI 渗透率较高，但传统线下为主的公司 AI 提效有限。

保险行业 AI 应用未来趋势将围绕技术突破与服务升级展开：技术上，**预计未来2-5年可能出现具备自主决策、自我迭代能力的超级智能体**，颠覆现有保险业务流程，同时核保理赔智能化和财产险、寿险等复杂智能体构建将成重点；服务层面，以客户为中心的个性化服务将深入推进，通过挖掘用户交互数据实现千人千面服务，细分赛道如健康险借助生物传感器转向预防性保险，财产险利用 AI 定损虚拟资产等创新模式也将加速落地。

■ 谋未来：众安信科已在保险全价值链布局AI能力，未来将聚焦场景与技术演进

众安信科已在保险全链路布局 AI 应用：众安信科的 AI 布局以“模型层 + 智能体中台”为核心架构，模型层整合超 80% 的商用模型与自研垂类模型，智能体中台通过知识工程、提示词工程等支撑业务场景，形成覆盖保前到中后台管理的全链路应用体系，包括 AI 电销、数字人营销、智能核保理赔等具体场景。

众安信科将聚焦场景与技术演进继续深化AI能力布局：一方面构建 AI 智能体中台，目标实现超级智能体的自主决策与迭代，打造 AI 原生平台孵化新应用；另一方面持续拓展健康险术后管理线上化、数字人全渠道个性化营销等场景，紧跟大模型技术动态，优化行业垂类模型应用，强化在保险 AI 领域的创新与赋能能力。从时间维度层面，众安信科在短期内将完成数字人细节优化并全渠道推广，拓展办公自动化场景；中期提升术后管理 AI 准确率至商用水平，推动核保理赔智能化，构建跨场景智能体协同体系；长期探索超级智能体自主决策能力，构建 AI 原生平台。

BUSINESS
COOPERATION
业务合作

官 网



微信公众号



新 浪 微 博



企 业 微 信



联系我们

- ☎ 400 - 026 - 2099
- ✉ ask@iresearch.com.cn
- 💻 www.idigital.com.cn
www.iresearch.com.cn

THANKS

艾 瑞 咨 询 为 商 业 决 策 赋 能