

新聞稿

2019-7-24

保險業亞洲獎肯定 中壽獲年度最佳理賠創新獎

首家導入 AI 人工智慧 結合大數據應用 讓理賠更快速有效率

中國人壽推動數位創新，卓然有成，站上國際舞台，以創新思維開發「人工智慧 (AI) 理賠防詐系統」，是台灣首家導入 AI 並結合大數據，應用在理賠防詐的壽險公司，能夠在保戶申請理賠時帶來更優質的有感服務。這項系統獲得由《亞洲銀行及財金雜誌》(Asian Banking & Finance, ABF) 舉辦 2019 保險業亞洲獎 (Insurance Asia Awards 2019) 之年度最佳理賠創新 (Claims Initiative of the Year) 獎項殊榮。

壽險業本身就是集多領域跨界大成的產業，每一張保單都需要跨多個部門協同運作、縝密結合，而一個保戶可能擁有不只一張保單，如再計入生命週期、契約變更或職業異動等因素，都會增添理賠風險評估的變因。中壽「人工智慧 (AI) 理賠防詐系統」結合 AI 及大數據，讓系統更趨智能且精準，透過系統的辨識篩選出高風險保戶及態樣，可以簡化壽險公司的理賠查核流程、縮短作業時間，進而防止理賠詐欺，避免對保戶過度的干擾，對於信用狀況良好的保戶，則可以加快合格理賠案件的進度，以更好的效率為保戶帶來創新服務體驗，獲得保險業亞洲獎評審們一致的肯定。

中壽總經理黃淑芬表示，科技的發展為壽險業帶來了新思維，透過數位科技應用，能夠具體落實中壽「愛與關懷」的核心精神，提供滿足保戶需求，甚至超越期待的產品及服務。中壽開發的「人工智慧 (AI) 理賠防詐系統」，結合「規則模式 (Rule based)」加上「深度學習 (Deep Learning) 演算法」的混合型 AI 模型，能夠不斷智能學習優化系統，除理賠防詐之外，未來也將應用在承保及精準行銷。

中壽掌握社會脈動、與時俱進，屢獲各界肯定，包括榮獲國際最大 CSR 報告書線上平台獎項 CRRA 之「最佳報告」(Best Report) 全球第三名，為台灣首例且唯一獲獎金融業；長期深耕優化公司治理，連續五年榮獲 TOP5% 肯定，更是唯一蟬聯的保險業。黃淑芬總經理強調，中壽持續推動數位創新，主動掌握及時回應保戶需求，提供有溫度的服務體驗，成為最值得信賴的保險公司。

新聞聯絡人：

中國人壽 公關部

陳盈儒 julia.chen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1050/0939-236-405

鄒沛峯 jalen@chinalife.com.tw 02-2719-6678#1042/0920-161-435