

保险运营数字化对理赔范围审核的变革

仇 玮

美国韦伯斯特大学 美国

【摘要】 保险行业的服务质量与可持续发展，很大程度上取决于理赔范围审核这一核心环节的运作效能，在数字技术深度融入社会经济各领域的当下，保险运营模式的转型已成必然趋势，理赔范围审核也随之迎来深刻变革。本文围绕保险运营数字化转型趋势，详细探讨大数据、人工智能等技术在优化理赔审核流程、强化风险管控方面的应用，探索构建契合数字时代的理赔审核新模式，为保险行业提升服务效率、增强风险防控能力提供可行路径，助力行业实现高质量发展。

【关键词】 保险运营；数字化；理赔范围审核；变革

【收稿日期】 2025 年 7 月 14 日 **【出刊日期】** 2025 年 8 月 23 日 **【DOI】** 10.12208/j.jmbo.20250024

The digitalization of insurance operations and the transformation of claims scope review

Wei Qiu

Webster University, U.S.A

【Abstract】 The service quality and sustainable development of the insurance industry largely depend on the operational efficiency of the core link of claims scope review. With the deep integration of digital technology into various fields of social economy, the transformation of insurance operation mode has become an inevitable trend, and claims scope review has also undergone profound changes. This article focuses on the trend of digital transformation in insurance operations, and explores in detail the application of technologies such as big data and artificial intelligence in optimizing claims review processes and strengthening risk management. It explores the construction of a new claims review model that fits the digital age, providing a feasible path for the insurance industry to improve service efficiency and enhance risk prevention and control capabilities, and helping the industry achieve high-quality development.

【Keywords】 Insurance operation; Digitization; Review of claims scope; Change

引言

当下，数字经济蓬勃发展，深刻改变着各行业的运营模式，保险行业也不例外，保险运营的数字化转型，不是简单将线下业务搬到线上，而是涉及技术应用、流程设计、服务理念等多方面的全面革新。理赔范围审核作为保障保险业务公平公正、识别潜在风险的重要环节，目前仍以人工审核为主，存在效率低、成本高、风险识别不精准等问题，这些问题既无法满足客户对快速理赔服务的需求，也限制了保险行业在数字化浪潮中的发展，因此，深入研究保险运营数字化对理赔范围审核的变革十分必要。

1 保险运营数字化背景下理赔范围审核问题

1.1 传统理赔范围审核模式的局限性

保险理赔范围审核的传统模式以人工操作为主，审核人员需依据保险条款，对客户提交的纸质材料进行逐份查验与判断，这种完全依赖人力的作业方式，使审核效率与人员数量、工作时长直接挂钩，在业务量激增时，处理能力不足的问题尤为突出。审核人员专业水平参差不齐，加之个人经验和主观认知存在差异，导致相同案件在不同审核者手中可能得出不同结论，严重影响审核标准的统一性和公正性。纸质材料在传递过程中易出现延误、丢失，存储时占用大量物理空间，检索过程繁琐且难以长期完整保存，不仅大幅增加运营成本，还可能因关键信息缺失导致理赔流

程受阻,在业务高峰期,传统审核模式更是难以负荷,客户等待理赔时间过长,降低了服务满意度。

1.2 数字化对理赔范围审核的影响初显

随着数字化技术逐步渗透保险行业,理赔范围审核流程出现了初步变革迹象。部分保险公司引入电子理赔系统,实现理赔申请提交、材料传输等环节的线上化,减少了纸质材料的使用,加快了信息传递速度。电子档案库的建立,让理赔材料的存储和调取更加便捷,降低了材料管理风险。但当前的数字化应用大多停留在流程的表面改造,在风险识别、审核标准制定等核心环节,数字化程度仍较为有限。由于缺乏智能化分析工具和深度数据挖掘手段,难以精准识别潜在风险,也无法基于海量数据对审核标准进行动态优化,尚未形成覆盖全流程的数字化审核体系。

2 保险运营数字化对理赔范围审核的具体变革

2.1 审核流程的智能化改造

数字化技术的应用推动理赔范围审核流程向智能化方向迈进。借助人工智能和机器学习算法,系统可自动提取理赔材料中的关键信息,并与保险条款规则库进行快速比对,完成初步审核判断,自然语言处理技术的运用,使系统具备理解复杂文本语义的能力,能够处理结构多样、表述各异的理赔信息。智能审核系统还可基于历史理赔数据和行业经验,构建风险评估模型,对理赔案件进行风险分级,对于低风险案件,系统可自动完成审核并赔付,而高风险案件则被标记后提交人工复核,形成人机协同的高效审核模式,既提升了处理效率,又保障了审核的准确性。

2.2 数据驱动的审核标准优化

保险企业在数字化转型过程中积累了海量的理赔数据、客户数据和市场数据。利用大数据分析技术,能够深入剖析不同区域、不同客户群体的理赔特征和风险分布规律,通过对这些数据的挖掘,可以发现不同场景下的风险差异,进而针对性地调整和细化理赔范围审核标准,提升风险管控的精准度。大数据分析还能揭示保险条款在实际应用中存在的不合理之处和潜在漏洞,为条款修订和审核标准完善提供客观的数据支持,推动理赔范围审核工作朝着更加科学合理的方向发展^[1]。

2.3 多维度的风险防控体系构建

数字化技术为理赔范围审核带来了多维度的风险防控手段。区块链技术凭借分布式账本和加密算法,确保证据数据真实可信且不可篡改,实现数据

从产生到使用的全程可追溯,有效防范数据伪造和篡改行为。物联网技术的应用,使保险公司能够实时获取保险标的的状态信息,通过在各类保险标的上部署传感器,对关键指标进行动态监测,一旦出现异常即可及时预警,为理赔范围的确定提供准确依据。通过整合公安、医疗、交通等外部数据资源,构建多维度数据关联分析模型,能够从更多角度对理赔案件进行风险评估,及时发现异常行为模式,有效防范保险欺诈风险^[2]。

3 保险运营数字化下理赔范围审核路径

3.1 构建动态化审核知识图谱

在保险运营数字化转型的背景下,理赔范围审核工作面临着知识整合与应用的实际挑战。传统模式中,保险条款、行业法规、案例经验等知识资源分散在不同的载体和人员手中,审核人员获取信息的效率较低,同时难以确保知识的及时性和准确性,在此情况下,构建动态化审核知识图谱成为解决这一问题的核心路径,其价值体现在知识结构化、动态更新机制和智能推理功能三个层面。

知识图谱技术的核心作用在于对保险领域的各类知识进行结构化梳理。该技术将保险条款的具体条文、行业法规的更新内容、历史理赔案例的处理经验以及专家总结的审核要点等信息,以节点和关系的形式进行可视化呈现^[3]。当审核人员在系统中输入“重大疾病理赔范围”这一关键词时,系统会快速关联并展示与之相关的知识网络,包括具体疾病的定义、条款中的赔付条件、过往类似案例的判决结果以及对应的法规依据等详细内容。保险行业的动态发展特性,要求审核知识必须及时更新,新险种的推出、保险条款的修订以及法规政策的调整等情况频繁发生,传统的知识管理模式难以快速响应这些变化。动态化审核知识图谱具备自动更新机制,能够通过数据接口实时捕捉行业内的新信息。当新的保险产品上市时,其对应的条款内容、理赔条件和审核要点等信息会自动融入知识图谱,形成新的知识节点,并与已有节点建立关联。这种机制确保了审核人员在处理理赔案件时,始终能够依据最新的知识进行判断,避免因知识滞后导致审核失误。在处理复杂理赔案件时,知识图谱的智能推理功能发挥着关键作用。系统通过分析案件的特征信息,如事故类型、损失程度、涉及条款等,自动匹配知识图谱中的相关知识和案例,生成结构化的审核建议,包含过往类似案例的处理方式,还结合当

前的法规政策和行业趋势进行分析,为审核人员提供多角度的参考^[4]。

3.2 “理赔即服务”新型模式的实施

“理赔即服务”的核心理念是将服务前置到保险业务的各个环节,在客户投保阶段,保险公司利用数字化技术为客户提供风险评估服务,通过分析客户的个人信息、过往保险记录、所在行业的风险特征等数据,为客户定制个性化的风险防范建议。对于从事高风险职业的客户,系统会自动生成职业安全防护指南,并推荐相应的附加险种,帮助客户降低风险发生的概率,从源头上减少理赔事件的发生。进入理赔环节后,数字化技术为客户带来了全新的体验。借助移动互联网技术,客户可以通过手机 APP 或小程序实时查询理赔进度,了解案件所处的审核阶段、预计完成时间以及下一步需要提交的材料等信息,这种透明化的流程展示,消除了信息不对称带来的焦虑感^[5]。人工智能客服 7×24 小时在线,能够及时解答客户关于理赔流程、材料要求、审核标准等方面的疑问。对于符合条件的案件,保险公司提供预赔、闪赔服务,缩短客户获得理赔款的时间,在小额车险理赔中,客户只需上传事故现场照片和车辆损伤信息,系统通过图像识别技术快速审核后,即可在几分钟内完成赔付,实现“秒到账”,让客户切实感受到数字化服务的便捷性。“理赔即服务”模式注重客户反馈的收集与应用。客户在理赔过程中的体验、意见和建议,通过数字化渠道实时反馈到保险公司的管理系统中^[6]。保险公司通过数据分析工具对这些反馈进行梳理和挖掘,发现理赔范围审核流程中存在的问题,如材料要求过于繁琐、审核标准不够清晰等,基于这些反馈,保险公司对审核流程和标准进行优化调整。

4 跨行业数据共享与合作的实践框架

保险理赔范围审核涉及医疗、交通、汽车维修等多个行业领域,单一保险公司的数据和信息往往具有局限性,难以全面准确地判断理赔案件的真实性和合理性。开展跨行业数据共享与合作,整合多源数据资源,成为提升理赔审核准确性和效率的重要手段,其应用场景涵盖医疗费用审核、车险理赔和技术创新合作等方面^[7]。

在医疗费用理赔审核领域,保险公司与医疗机构的合作具有重要意义,通过建立安全的数据共享机制,保险公司可以获取客户真实的医疗数据,包括诊断记

录、治疗过程、用药清单等详细信息,这些数据与客户提交的理赔材料形成相互印证的关系,有效防止医疗费用欺诈行为。基于医疗数据的分析,保险公司可以了解不同疾病的治疗费用标准和常见并发症,为制定更合理的医疗费用理赔审核标准提供依据,避免过度赔付或不合理拒赔的情况发生。随着科技的快速发展,以客户为中心的“数智化”运营模式将成为保险运营服务的转型方向。保险企业可运用大数据分析、人工智能等技术,推出智能化业务机器人,提高管理操作效能,减少响应成本,提升客户满意度。通过自研、采购或合作方式,在营销、社交、医疗诊断等多个领域推出多样化的线上工具,创新线上交互服务内容,加速线下场景线上化^[8]。

5 结束语

综上所述,保险行业迈向数字化运营是必然趋势,这一进程对理赔范围审核产生深刻影响。在数字化技术驱动下,理赔范围审核在流程设计、标准制定与风险防控等层面正发生显著变革,借助创新审核策略打造智能高效且科学的理赔审核体系,不仅能提升保险企业服务质量与市场竞争力,更可推动整个保险行业实现转型升级的重要突破。

参考文献

- [1] 吴旭东,覃晓玲,李丹.商业保险运营服务数字化转型与创新探讨[J].中国保险,75 数字经济 2023.082022,(2) .
- [2] 艾瑞咨询.中国保险行业数字化升级研究报告[R].2021.
- [3] 肖扬.未来三年数字化转型蓝图绘就 2022 年保险业该怎么干[N].金融时报,202202-09.
- [4] 张智慧.保险企业数字化转型研究[J].中国保险,2019,(3) .
- [5] 李彦.保险线上化与数字化的融合与实践[J].中国保险,2021,(3) .
- [6] 冯庭.互联网视阈下寿险公司保全服务优化策略研究[D].福州:福建师范大学,2020.
- [7] 吴旭东.借力科技重塑邮政保险运营策略探析[J].邮政研究,2019,35 (2) .
- [8] 李雨婷.数字化转型背景下保险公司运营效率研究[D].兰州:兰州财经大学,2021.

版权声明: ©2025 作者与开放获取期刊研究中心(OAJRC)所有。本文章按照知识共享署名许可条款发表。

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



OPEN ACCESS