

First Issue
行业首发

AIGC/ChatGPT 保险行业应用白皮书



出版日期：2023年05月

本刊物所载资料仅供一般参考用，并非针对任何个人或团体的个别情况而提供。虽然本研究院已致力于提供准确和及时的数据，但本研究院不能保证这些数据在阁下收取本刊物时或日后依然准确。任何人不应在没有详细考虑相关的情况及获取适当的专业意见下依据本刊物所载资料行事。

在任何情况下，本报告所载内容不构成任何人的投资建议，众安金融科技研究院对所载研究报告保留一切法律权利。对本刊物所载所有内容（包括文字、图片、表格）进行复制、转发的，需注明出处，且不得对本报告所载内容进行任何有悖原意的引用、删节和修改。



执行摘要

生成式人工智能是当今科技领域的一项革命性进步，目前该项技术在商业化方面已取得了顺利进展。全球主要经济体国家级技术行动战略的制定、投融资活动的繁荣，及各国保险行业监管和行业协会对该项技术进行了重点研究及相应制度准备，我们相信，这项技术将成为推动保险业高质量发展的新助力。

AIGC落地场景初探，技术赋能逐步实现。

目前AIGC已具备商业化应用的基础，本报告通过专家调研形式对技术在保险领域30余个具体应用环节以及AIGC的场景应用点进行了梳理，并综合考量了任务难易程度、对任务输出结果的准确性要求，及技术接入难易程度等多个维度对应用场景的技术落地可行性形成预判。在短期内，保险机构需积极应对LLM模型选择及研发挑战，推动AIGC技术在多模态营销内容及策略推荐、智能客服、代码智能生成等领域的广泛应用；在中长期，个性化营销将成为保险机构差异化竞争的核心能力，是当前各个险企积极布局的方向。

众安科技积极实践，技术赋能产品升级。

众安科技始终密切关注与跟踪国内外新兴技术在保险领域的应用可行性，我们认为对新兴技术保持审慎投入与积极实践，可探索出一条快速、可靠、可控、可复制的AIGC模型应用模式。在产品研发方面，众安科技正积极探索将AIGC置入众安科技全系列产品的可行性。在未来，结合自身和众多合作伙伴的实践经验，借助于AIGC技术的赋能，深度融合到科技产品中，全面提升产品的易用性、智能化和高效运营。这其中包括智能营销平台方面，将进一步突破多模态营销内容生成、营销策略推荐等线上化运营能力；在保险核心业务系统方面，将积极落实系统配置及运营过程自动化的实现；在经代信息化系统方面，有望实现千人千面培训及营销赋能；研发运维一体化平台和数据产品方面，代码智能生成、数据分析及调用自动化，经营预测及优化自动生成等应用将成为可能。

机遇与挑战并存，AIGC引领保险业迈入新篇章。

生成式人工智能应用势在必行。我们相信该项技术有望成为险企决胜未来的重要战略性资产，其与行业的深度融合将大幅提高企业整体运营效率，而非单一的人力替代。由于AIGC赋能险企仍处于初期阶段，保险企业应用该项技术仍面临重重挑战。我们倡议更稳健的技术实践，更科学的试点实验，及更多的跨界沟通，与众协同为生成式人工智能在保险领域的可持续发展贡献力量。

我们公司正在开展ChatGPT技术在保险领域的可行性研究，但该技术尚未应用于实践。我们将严格遵守国家相关法律法规和监管政策，确保我们的研究活动在合法合规的基础上进行。我们将持续关注国家相关法律法规和政策的变化，并根据法律法规及监管政策的要求及时调整相关研究活动，以确保公司的合规性和稳健性。

需要强调的是，我们在研究过程中使用的应用数据为虚拟数据，不涉及任何真实的保险案例或个人信息。我们将确保所有研究活动的数据安全和隐私保护，遵守相关法律法规和监管政策的要求。我们将继续探索ChatGPT等一系列技术在保险领域应用的可行性，但始终保持谨慎和审慎的态度，确保我们的研究活动符合法律法规和监管政策的要求。

目录 CONTENTS

人工智能技术发展拐点 智能化经营必要性提升	06
国家级行动规划一致性较强	08
投融资活动频率及额度提升	11
技术优化升级有了实质进展	12
保险业积极探索AIGC应用 助力企业全链扩能增效	16
智能降本提质增效 赋能保险价值全链	18
智能辅助日常办公 高效检索成稿纠错	50
自主训练扩能提效 赋能保险企业研运	62
AIGC应用搭建克难有方案 先行企业建设经验可参	78
模型选择综合考量 开箱即用需克难题	80
模型适配能力需求 自研落地优选插件	82
先行公司架构已建 安全可用六项能力	86
限制风险仍需关注 经验技巧实现协同	92
AIGC置入众安科技产品 打造系统应用全新体验	94
科技内核持续创新 协同生态共创共赢	96
AIGC产品内置升级 系统提升综合能力	100
AIGC商业应用场景广阔 企业积极跟踪妥善布局	114

图表目录 CONTENTS

图01 2017—2022年美国生成式人工智能风险投资概括	11
图02 生成式人工智能技术成熟度、主流模型、应用场景及代表项目梳理	12
图03 保险产品设计主要流程及现状痛点	18
图04 某再保险公司智能保险产品设计平台的四个模块	22
图05 营销服务主要模式及现状痛点	23
图06 销售机器人玛雅四个模块	29
图07 运营环节的主要特点及痛点	30
图08 AI知识库流程	33
图09 基于ChatGPT技术的数据治理流程	34
图10 异常报警示意图	35
图11 基于ChatGPT智能巡检流程图	36
图12 聊天记录风险识别与分类	36
图13 客服工作台示意	39
图14 知识库导入AIGC过程	39
图15 客服和保险客服模拟对话	40
图16 交互流程	41
图17 实时话术模拟对话	42
图18 AI注记流程	43
图19 AI注记模拟对话	43
图20 AI复盘流程	45

图21 AI复盘模拟对话	45	图51 知识协作场景应用案例	77
图22 AI质检流程	47	图52 Fine-Tuning	83
图23 实时质检流程	47	图53 众安AIGC应用研发框架	87
图24 AI质检模拟对话1	48	图54 插件工作流程图	88
图25 AI质检模拟对话2	48	图55 模型服务的插件	89
图26 ABIE的功能模块	49	图56 智能客服答案生成流程	90
图27 问答助手场景应用案例	51	图57 智能问答场景	91
图28 AI注记流程	52	图58 众安科技产品服务能力全景图	97
图29 模拟知识库	53	图59 AIGC提供的更优解决方案	98
图30 检索知识点示意	53	图60 打造智能营销闭环	100
图31 生成项目进度汇报	55	图61 基于AIGC的自动化策略配置场景	101
图32 竞品分析文档	56	图62 众安非车核心业务系统整体解决方案	102
图33 知识分享文档	56	图63 众安理赔流程	103
图34 会议纪要总结	57	图64 众安智能理赔	104
图35 会议纪要总结	58	图65 众安产品套件	105
图36 需求评审会议提纲	58	图66 AIGC个性化方案制作营销流程场景	106
图37 日报周报应用案例	59	图67 研发运维一体化平台	107
图38 人力招聘生成实例	60	图68 构建配置	108
图39 人力招聘生成实例	61	图69 构建和部署问题分析	108
图40 代码示意	63	图70 需求拆分	109
图41 AIGC代码补全的价值	64	图71 众安数据平台全景图	110
图42 AIGC对前后端代码进行优化	66	图72 AIGC赋能BI分析自动化报表生成场景流程	111
图43 AIGC对后端SQL代码进行优化	67		
图44 AIGC对前端代码进行测试用例的生成	69		
图45 AIGC对后端代码进行测试用例的生成	70		
图46 脚本生成场景应用案例	72		
图47 模拟造数场景应用案例	73	表01 国内人工智能相关政策梳理	08
图48 异常分析场景应用案例	74	表02 保险行业关于数字化转型相关政策梳理	09
图49 告警场景应用案例	75	表03 英美人工智能相关政策梳理	10
图50 需求分析场景应用案例	76	表04 主要大模型供应列举	82

01

第一章

人工智能技术发展拐点 智能化经营必要性提升

人工智能技术是带动科学发现和经济增长的革新引擎。该项技术及其应用具有实际价值，可以推动国家应对诸如粮食生产、气候变化、贫困和癌症等重要全球挑战。目前，生成式人工智能技术¹在商业化方面取得了顺利进展。全球主要经济体的国家级技术行动战略、投融资活动的繁荣、各国保险行业监管和行业协会对该项技术进行了重点研究及相应制度准备。在保险业内，生成式人工智能技术的应用已经引起了行业广泛的重点关注。相信在各方共同稳健推动之下，生成式人工智能技术有望成为推动保险行业高质量发展的科技新助力。

1、生成式人工智能是一种人工智能(AI)，负责创造新的、原创的内容。它使用算法来生成内容，如图像、视频、音乐等，而不需要人工干预。例如：微软投资的OPENAI发布的GPT系列技术、谷歌发布的BRAD等均基于生成式人工智能技术。



国家级行动规划一致性较强

国家政策梳理:大力支持保险数字化转型

通过归纳及总结全球多个重要国家对于人工智能技术的国家级战略计划,我们发现多个重要经济体对确保自身国家在人工智能研究和开发方面继续发挥领导作用,在公共和私营部门开发和可信的人工智能方面引领世界,并为当前和未来各自国家的劳动力做好准备均有重要动作,均通过发布相关战略、法案和报告等多种方式,致力于推动人工智能技术的发展和运用。

国家层面:多项政策引导保险科技发展

我国一直高度重视人工智能技术的发展。2023年4月,“通用人工智能”首次在中共中央政治局会议中提及,区别于此前国家重要会议中泛指的“人工智能”,此次的提及明确了通用人工智能产业的发展趋势。同月,国家互联网信息办公室发布了对生成式人工智能的管理办法,为该技术在研发、数据使用、用户应用等提出了明确规范。此外,中央科技委员会的成立,在顶层设计上进行全局统筹,是促进国家战略性、方向性及全局性科技创新的关键。

发布时间	政策发布主体	政策或会议	核心政策观点
2023年4月28日	中共中央 政治局	政治局会议	提出“要夯实科技自立自强根基,培育壮大新动能”,“要重视通用人工智能发展,营造创新生态,重视防范风险”。政策解析里写“政治局会议首提“通用人工智能”,明确长期产业趋势”。
2023年4月11日	国家互联网 信息办公室	生成式人工智能 服务管理办法	对生成式人工智能从研发、数据使用、提供服务、用户应用等各个环节进行了较详细的规范。其中第七条:提供者应当对生成式人工智能产品的预训练数据、优化训练数据来源的合法性负责,更是对人工智能训练开发中应用的数据提出了合规要求。基于我国对国家安全、数据安全的重视,我们认为不能排除未来监管部门直接干预人工智能研发过程的可能性。
2023年3月16日	中共中央 国务院	党和国家机构 改革方法	提到要在党中央组建中央科技委员会,将国家科技伦理委员会由国务院议事协调机构转为中央科技委员会领导下的学术性、专业性专家委员会。该举措方便中央能够对新兴科技进行更直接的监管与意见指导。同时,国务院的科学技术部也进行了重组,专注于科学技术研究领域的建设。
2023年3月20日	中共中央 国务院办公厅	关于加强科技 伦理治理的意见	对开展科学研究、技术开发等科技活动提出了需要遵循的价值理念和行为规范。其中的第四条意见“加强科技伦理治理制度保障”中提到要建立科技伦理审查和监管制度。未来我国很可能会建立一个科技伦理(审查)委员会认证机制,对新出现的科技产品进行集中审核认证。

表01:国内人工智能相关政策梳理 资料来源:公开资料梳理

此外,在各个地方政府的5年规划及政策中,频繁提及了推动人工智能产业发展,并为相关企业提供税收优惠,项目补贴等扶持政策。以上海为例,市政府在2020年共发布了71条人工智能相关政策,努力推动人工智能行业发展政策,助力地方区域人工智能新兴产业的发展。

行业层面:持续推动保险业数智化转型

近年来,人民银行、原银保监会密集发布相关政策文件,对保险业数字化发展提出一系列要求,明确了保险数字化转型的目标和任务,为数字技术在保险领域的应用提供了有力的政策支持。

2022年5月

银保监会发布《关于印发保险业标准化“十四五”规划的通知》(银保监发〔2022〕11号)等

2022年2月

人民银行发布《金融标准化“十四五”发展规划》(银发〔2022〕18号)

2022年1月

银保监会发布《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》(银保监办发〔2022〕2号)

2021年1月

人民银行发布《金融科技发展规划(2022—2025年)》(银发〔2021〕335号)

2021年1月

银保监会发布《银行保险机构信息科技外包风险监管办法》(银保监办发〔2021〕141号)

表02:保险行业关于数字化转型相关政策梳理 资料来源:公开资料梳理