

保險科技

人工智能（AI）强势入侵各行各业，与其他领域相比，保险领域更愿意拥抱人工智能；大马东京海上寿险（TOKIO MARINE INSURANCE）首席执行官冼书涌不认为人工智能将与人类抢饭碗，相反，用人工智能能为保险领域注入新气象，带来更大改变。

讓理財更簡易

文／刘玉萍

●冼书涌认为，人工智能就是一项“科技”，是保险科技的其中一部分。

“国家银行设下的2020年，达到数码经济的目标已经清楚显示，金融机构包括寿险领域未来的发展，将往‘创新、数码、科技’方向迈进。”

冼书涌指出，透过保险科技，允许保险业者能够拥有足够的数据供分析、云端计算和建模技术，这将能降低索赔欺诈和加强风险管理。

他补充，保险领域应用人工智能，不但能够提供更好及有效率的服务，同时，能够针对客户的询问快速做出反应，处理保单的时间也相对更短和能够加强保险业服务。

冼书涌认为，保险科技是保险领域发展的重要里程碑，皆因保险科技业者将针对客户需求，推出更具透明度的产品。

对于人工智能的应用范围越见增加，冼书涌认为，这不但不会取代现有的人力，且能够创造更多的工作。

他解释，“一旦人工智能接手我们的日常工作，我们可以把人力资源专注在更高层次的工作上，以带来更有创意的工作、更高层次的思维和其他增值工作。

续加强使用信息通讯技术

事实上，人工智能创造出更多新类型的工作，这允许我们可以配置更多的人力，为客户提供更好的解决方案。”

不落人后的东京海上寿险也同样应用了人工智能，冼书涌指出，该公司将继续加强使用信息通讯技术，以增加客户体验，如预计将于今年首季面世的OneTokio手机应用程序，可以加强工作效率，也能简化行政，客户可透过此程式，更新保单资料和接收最新资讯。

冼书涌指出，东京海上寿险正迈向数码化，而在未来，将陆续使用更多的人工智能。

他补充，新加坡东京海上寿险也已成功推出首个聊天机器人（TOMI），以协助给予寿险意见。

“我们将会逐步扩展此人工智能应用至大马市场，人工智能是我们一直想要做的事情。透过人工智能，将能简化更多营运及程序，同时也降低错误。”



冼书涌：人工智能就是一项“科技”，是保险科技的其中一部分。

關注環境 邁向無現金交易

●冼书涌也指出，东京海上寿险也关注环境课题，因此，将应用更多的电子项目，以达到减少用纸的目的。

“东京海上寿险正迈向无现金交易，希望所有客户能够使用电子支付方式，我们放眼今年能够达到100%无现金交易，而截至去年第三季，已有87%的客户是以电子支付。”

为了提供更多的便利予客户，东京海上寿险也将许多服务及业务数码化。

冼书涌指出，透过创新与科技，能让寿险更透明和简化，这有助于提升醒觉意识，尤其是在年轻族群中，更能起到极大效用。

首推网上查询未索取款项

去年，东京海上寿险推介网上设施，允许查询未索取款项（unclaimed money）情况，是首个推出此服务的保险业者。

冼书涌表示，该公司也推介电子索赔（e-Claims）服务，允许投保者透过网络索偿，此举简易之余，也能够省去繁冗的文件。

他指出，“东京海上入门配套”（TokioMarine- StarterPack）也是其中一个可在网上申请的服务。

理財教育從家庭開始

●冼书涌认为，教育是提升保险醒觉意识的最重要基础，想要有好的理财计划，就必须从家庭教育着手。

“父母所扮演的角色，是向孩子灌输保险的重要性。”

他指出，在生活费高居不下的当下，国人必须要有一个好的理财计划，而寿险就是其中一个缺一不可的部分。

冼书涌表示，媒体同样在教育大众上扮演重要的角色，尤其是传递保险的重要性和民众拥有的选项上。

全马进行“金融嘉年华”路演

也是大马寿险公会主席的冼书涌表示，大马寿险公会一直密切配合国行的号召，以提升寿险的重要性，包括在全马各地进行“金融嘉年华”路演。

冼书涌强调，东京海上寿险关注客户的负担能力、简易能力和公司可提供的数码化服务。

另外，冼书涌指出，社会年龄层逐渐老化是不争的事实，东京海上寿险也备有退休保险和医疗保险产品，除了保障他们的生活，也让他们能够过上舒适的退休生活。

冼书涌也指出，国家快速的城市化也可能导致一些地区，如半城乡和乡镇地区的人民无法享有足够的保额。

他指出，如何让该些地区的人民能够以简易的方式获得保险保障是一个关键因素，因此，该公司推出的网上签购保险服务将使得人民更易获得保险服务。

推入門配套 保障中低收入群

●冼书涌指出，大马保险领域渗透率非常低，显示大众对于寿险的醒觉意识依然不够强。

根据大马寿险公会（LIAM）数据显示，目前保险渗透率仅约55%。

为了提高民众投保率，国家银行在去年杪，推出“安全保障”（perlindungan tenang）计划，为低收入群提供寿险保障，目标是为急需寿险保障的800万在职国人和70万家微型企业提供相关服务。

冼书涌指出，大马东京海上寿险全力支持国行此项倡议，因此，也推出属于“安全保障”的“东京海上入门配套”。

“我们必须超越醒觉意识，以能够有效的解

越早投保 保費越廉宜

●冼书涌建议，父母应在孩子出世那天起，就为孩子投保，因为越早投保，保费越廉宜。

“我们拥有不同的保险计划迎合不同年龄层的需求，要知道，寿险超越了纯风险保障，可以帮助个人满足两项基本需求，即达到储蓄和保障不可预见的意外发生。”

他指出，寿险提供多项选择，在不同情况下允许投保人获得与市场挂钩的回报、保证收益或退款。

冼书涌指出，想要寻得最适合的寿险，可以依据家庭的财务需求作出选择。

大馬壽險續成長

●冼书涌认为，大马的寿险领域将持续录得正面成长，主要由国家经济正面成长所推动。

国行希望在2020年，保险渗透率能够由目前的55%提升至75%，因此，他相信大马的寿险领域将能维持增长。

冼书涌认为，随着人口的增加，依然有许多人尚未投保，保险业者需要做的事情，是根据民众需求，推出创意的保险产品。

●在许多人心目中，认为保险是可以放弃的“开销”，其实，保险是一项风险管理工具，能够在面对财务亏损、人命伤亡之时，提供你财务援助，至于该不该买，决定权在你的手中。

决低渗透率的根本原因。”

他指出，东京海上寿险其中一项可做的事情，就是为中低收入群定制实惠和方便的寿险配套。

冼书涌补充，“东京海上入门配套”是一项基本的寿险计划，提供5万令吉的死亡保单，每个月的保费仅仅15令吉或每天50仙，最重要的是，该计划容易申请，也不需要医疗核保（medical underwriting），只要持有信用卡或扣账卡，就可以透过网上申请。

该项产品简易及可负担，可供18至55岁者申请，欲知详情，可透过www.tokiomarine.com查询。

“你的选择将因为家庭收入和开销而受到影响，首先，必须了解一旦你发生意外，对家庭的收入将带来多大的影响。

其次，一旦你不在了，你的家人将过上怎样的生活？你需要为未来准备多少钱？包括孩子的教育基金、房租、退休金、贷款等等；你将遗留多少遗产给你的家人？免贷款房产、存款等等。”

他重申，投保是为了保障、长期储蓄、投资和退休之用。

提到东京海上寿险所面对的挑战，冼书涌指出，他们必须确保旗下保险代理能够完全了解科技技术，以便能够做好准备，使用科技便利，向客户提供更好服务。

冼书涌指出，该公司将确保所推出的产品是可负担及拥有好的价值，同时，也将极力于培养更多具有天分的员工。