

保险服务创新十大趋势

因我不同
成就不凡
始于1845

序

人工智能、大数据分析、机器学习.....科技发展日新月异，正迅速为各行各业催化出新的商业模式。电子商务的主流化不仅仅对线下商店的业务造成了极大的冲击，还极大地改变了中国消费者的消费习惯，再加上快递物流在中国的高度普及，使得消费者对于购买过程的便捷性、客户服务的响应速度等消费体验的要求大幅度提高。在潜意识里，消费者对保险服务的体验或多或少都会跟他们在淘宝、京东、美团等普遍使用的购物消费平台获得的服务体验进行比较。

电商的商业模式是颠覆性的，也是引领性的。消费者的预期迫使保险行业在保险服务方面也要不断创新以适应时代的需求。而人工智能、大数据分析、物联网等技术手段的升级，以及移动通信的普及化也为保险企业实现这些创新提供了技术基础。

据我们观察，保险业在服务方面的创新主要有三个特点：



线上化 - 越来越多的流程在线上完成。保户不再需要什么事都往保险公司的服务网点跑，在手机上基本可以完成。特别是以前被认为很麻烦的索赔手续，通过视频、拍照等方式现在基本可以自助完成。



智能化 - 越来越多的高科技被运用到保险服务里，例如遥感技术和无人机技术用于理赔勘察，物联网技术用于对保险标的的监控，机器人用于客户服务。



多元化 - 保险企业提供除了赔付以外更多元的服务，增加服务满足感，加强客户归属感和粘性。

根据各家保险公司向《中国银行保险报》报送的创新案例，结合整理分析我们总结出中国保险服务创新的十大趋势。

一、客户服务线上化

“如果保户不能在手机上把事都办了,那你就落后了。”

线上消费越来越普遍,已经不可逆转地渗透到人们生活中的方方面面。买菜、买药等日常所需基本都可以在线上完成。从2020年春节开始的新冠疫情对很多行业造成了巨大的冲击,影响最小甚至因而得益的是线上消费。最重要的是,由于防疫需要减少人与人之间的物理接触,人们的工作和学习也更大程度地转为线上。大家更多地使用视频会议,学校也通过网课来进行授课。这些经历很大程度地促进了对线上服务便捷性的习惯和信赖。

同时,因为防疫需要,一些人们原本习惯的面对面执行的流程不宜执行,而只能改成线上执行。因此,保险企业也必须对传统的服务流程进行修改,提升线上化程度以免业务中断。据了解,很多保险公司已经大幅地减少了门市网点。

这一点看起来只是顺理成章的一件事,但是对于保险业向农村地区的渗透发展具有非常重要的意义。在过去,向消费能力低而人口相对城市没有那么密集的农村地区进行发展,可能会吃力不讨好,因为服务网点的铺设以及服务的成本相对于销售额未必有很好的投入产出比。销售、保全、理赔等流程的线上化、无纸化有可能使农村地区的保险行业发展像直接跨越固定电话而进入移动电话时代一样得到更好的普及。



二、客户服务智能化、集中化

客户服务除了线上化的趋势，还呈现出智能化、集中化的趋势。机器人和人工智能等技术开始应用于客户服务，而不是只是单纯靠人力，例如机器人执行人工智能视频新契约回访。去人力化有助于服务的标准化，声音辨认等人工智能技术的发展减少了去人工化过程中的机器感。线上化程度的提升也促成集中化处理的实现，从而减少因为各地人员素质差异而出现服务质量问题的概率。我们看到的一些案例包括：

人保财险 - 引入人工智能产品通过机器学习技术提升智能客服服务能力，全面上线7*24H智能客服业务。

平安财险 - 从客户与机器人的自然对话中抓取核心报案信息，并能准确判断出险场景；对客户上传的单证实现自动识别分类，并能对错传、漏传单证进行提醒；单证中关键定损、定责信息的提取；通过提取的定责定损因子判断保险责任。

新华保险 - 机器人提供全天候不间断服务，支持文字、语音、图片、链接等多媒体互动咨询。服务范围覆盖保单服务、新时代销售平台使用指导、销售活动及各类保险基础知识等，涵盖逾十万个智能服务问答和近万个服务场景。

三、理赔不断提速

理赔往往是最影响消费者感受的一个环节，同时也可能是最影响保险企业口碑的一个环节。从消费者的角度来讲，客户等待的时间越短、索赔过程越不繁琐、赔款到账越迅速，客户的消费体验就越好。因此，很多保险企业都纷纷提出秒赔、闪赔的口号来吸引个人消费者。这些口号的实现，靠的是后台智能化程度的提升。



案例

华泰财险理赔部门结合客户特点，积极探索互联网+理赔新思维，采用多元化工具服务案件的所有环节，提升客户服务体验。除传统的客服热线外，华泰财险还提供线上微信理赔、平台理赔对接等24小时受理案件索赔。近年来更尝试运用大数据，通过互联网技术在满帮货运险中实现“闪赔”服务模式，客户仅通过录入受损标的品类、数量、价值等案件信息数据，提供照片等基础单证后，系统自动计算赔付金额，并通过系统信息交互实现快速赔付，大大缩短赔案周期，有效提升客户满意度。

四、农险定损手段日趋高科技

农业险是保险行业最直接支持农业发展的一个保险种类，也是政府比较关心的一个险种。但是农业险过往有承保难、定损难、理赔难的特点。越来越多的保险公司在理赔勘察工具方面不断地提升高科技使用程度，运用3S技术（遥感技术RS、地理信息系统GIS、全球卫星定位GNSS）、气象大数据、无人机等手段，针对地域广、受灾程度的判断易产生分歧等问题进行攻关，从而提高定损的准确性。



案例

黄河财险在一次农业险理赔案中发现，经多次现场查勘使用多种测产软件所得数据存在差距，加上灾害发生在盛花期，专家测产在收获期，定损难度较高。为准确确定损失面积，黄河财险与航天信德公司合作，启用遥感技术对受损区域碱滩镇永新村果园进行测产，根据遥感原理光谱反射曲线及各波段波谱值变化情况，得到反演温度信息受灾区域的几何统计570.9亩。报经张掖市甘州区政府及总公司审批同意，最终成功为被保险人赔付赔款250余万元。

此次遥感技术的运用，成功开启了黄河财险与国内农险领域科技创新企业的合作，实现了新技术与农业保险相结合。黄河财险致力于“3S+5G、AI智能、学习型遥感、气象大数据”等领域先进技术应用，且不断探索与业内最先进的科技企业合作获得先进技术应用支撑，如根据遥感评估农作物总体受灾范围和损失程度，指挥调度地面查勘和无人机航拍抽样、根据无人机航拍影像开展影像解译工作，识别和提取作物品种和面积等承保标的基本信息和水淹、倒伏等受灾情况，结合遥感评估结果，预估受灾地区的整体损失情况，为精确和快速理赔提供支撑。通过有效组合和综合应用，充分实现优势互补，形成“天空地”多遥感综合应用评估结果，有效辅助理赔工作。

五、多元服务打造生态圈

“单纯讲保障太无趣了。”

在这个人人争做网红、宣传文案花样百出的时代，或许连秒赔都还不足以留住消费者的心。保险企业开始在打造生态圈上动脑筋以增加和保户的联系，更多方位地融入保户的生活，最终提升保户忠诚度和消费总额。

车险提供代驾、代年检等服务几乎已经是标配。而有的保险企业则增加体检解读、在线医生等额外服务。在打造生态圈方面，平安一直处于业内领先，不仅在金融服务上打通寿险、产险、健康险、银行、证券、信托等服务内容，更是进入了平安好医生、平安好车等领域。当然，生态圈不是一个新概念，但就保险行业的趋势来讲，我们觉得才刚起步不远。如果我们比较保险企业的APP和银行的APP，我们可以看到保险APP的内容还远不如银行的丰富多样。

六、UBI应用可能卷土重来



UBI是Usage-Based Insurance的缩写。也就是说这个保险定价的基础是基于一些使用信息而不只是在承保时展现的一些基本信息，例如驾驶员年龄、性别、车型等等。在过去，保险企业在卖出保单以后，除了在出险的时候，基本是不会再获得受保标的的更新信息，这对保险企业很被动。一些保险企业在几年前就对UBI在车险应用方面很感兴趣并且做了一些探讨，但总的来说效果还不明显。那时候保险公司获取车辆和驾驶员的动态信息是通过一种带有无线通信技术插入车辆的插件来获取的，而使用适当的鼓励说服客户安装这个插件的问题一直没有解决。

随着车险改革的进一步深化，车险企业在核保定价领域运用大数据分析的能力越来越熟练，UBI在车险应用仍可卷土重来。特别是特斯拉、蔚来、比亚迪和小鹏等一批新能源汽车在消费者中接受程度越来越高，这类电子化程度比较高的汽车会促进其他品牌车型提升电子化程度。电子化程度的提高将会使监测汽车使用的软件预装在汽车里而不需要另外去安装插件。监测驾驶习惯乃至汽车零部件使用情况的应用越来越会成为标配，从中获取的信息将会更有可能应用在车险的定价和核保中。

七、健康管理APP促进双赢

保险企业和保户的互动除了增加服务内容之外，还可通过获取保户活动信息的方式与保户进行链接。例如人身险公司通过监测健康活动的可穿戴设备或手机APP反馈的信息，提供实质的奖励推动保户开展更多的健康活动，从而达到共赢的结果。

可穿戴设备在五年前或许还是非常时髦的东西，但现在的使用量已经不多。因此保险公司大多转向智能手机APP。国内一些产品，可以通过每日步数换取保额，国外较成熟的项目如AIA vitality，都是在培养用户健康生活习惯的同时大大增加了用户粘性，也从根本上提升了保险的形象，从以往的人们一提及保险总是想到疾病与死亡到现在人们能通过保险追求健康。保险公司也越来越注重医疗服务，有时金钱往往不能解决投保人所患疾病，医疗资源与条件才是救助投保人的关键，许多保险公司也在服务上不断探索，如就医绿色通道，抗癌症等特效药协助购买等。这些都将为投保人解决燃眉之急，也就是说，保险公司开始试图以资源和服务与竞争对手拉开距离。

八、物联网提升风险防范

对于保户来说，保险公司往往就是提供保障和进行理赔，各家之间没有什么区别。因此，保险公司试图为保户提供更广泛的服务以便从竞争对手中脱颖而出，同时增强客户粘性。除了可穿戴设备和手机APP，有的财产保险公司还通过物联网等新技术实现主动监控，帮助客户主动预防风险，减少损失，最终令保户和保险公司达到共赢。

从技术上讲这已经没有什么难度，我们现在的手机已经可以连到冰箱、洗衣机、扫地机器人、电视等等。这样广泛的信息链接为保险公司所使用只是时间问题。

保险不应该只是一个“零和游戏”：钱要么在保户口袋里，要么在保险公司口袋里。保险公司应主动提供技术和服 务，帮助保户预防风险和降低索赔，最终达到共赢。

九、医保直通

在中国，只有医保卡能够做到就医直接结算，医院与保险公司的数据与费用结算是不能联通的。保户还需要进行后续理赔流程，相比国外的一些保险市场还有提升的空间。而另一个方面，保险公司却得不到他们需要的数据来推出更贴合客户需求、价格更容易接受的产品。在这一点上存在一个没有得到满足的需求。

可喜的是，在一些保险公司和医院的共同努力下，医院与保险公司的数据壁垒开始被打破，理赔流程得到简化，保户的服务体验得到提升。



案例

2020年百年人寿推出“保医直付（快赔）”服务，在数据上打破医院与保险公司的数据壁垒，实现客户出院后就诊资料及医疗结算数据实时传输到保险公司。

客户在出院结算后，理赔信息已经收集齐全，“保医直付（快赔）”系统直接将数据上传到保险公司，即刻将理赔预申请转为正式申请并完成立案，客户无需再提交纸质材料线下申请，仅需关注赔付进度。既简化了客户理赔申请的操作，也利用信息技术将就诊信息第一时间、准确地传送给保险公司后台完成立案受理工作，提升客户的理赔体验。

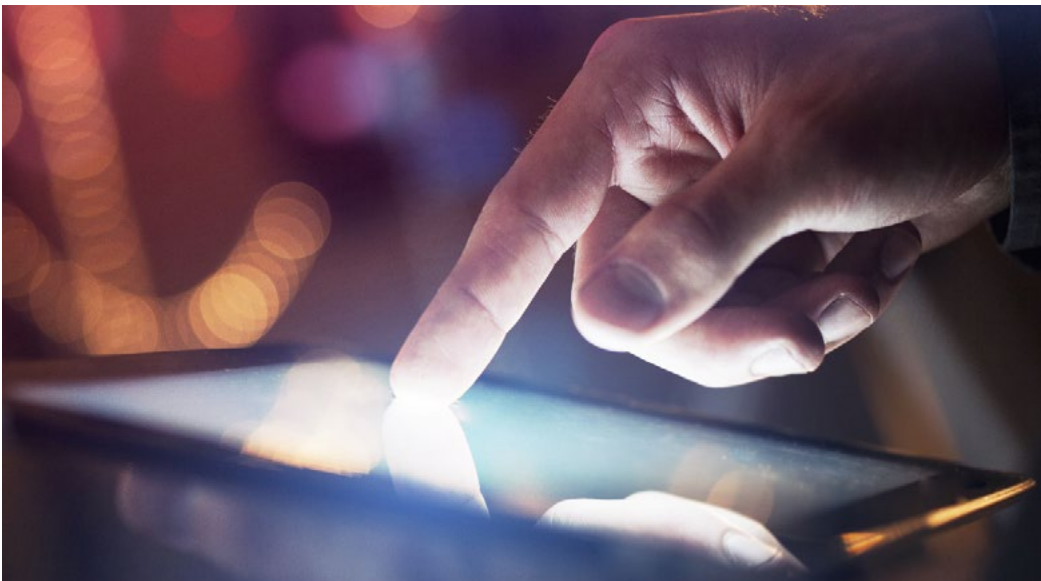
传统的理赔流程需要客户提交纸质材料，再通过保险公司信息采集环节录入系统，此过程费时费力，消耗了保险公司较多资源。“保医直付（快赔）”实现全程电子化，环保节约，简化了理赔申请流程，提升了理赔时效，进一步改善了客户理赔体验。

十、切入新媒体

我们以前总是用“虚拟”一词来描述互联网相关事物。事实上，智能手机已经成为大多数人不可或缺的随身物品，比很多事物都更具真实感。人们通过微信、微博、微信公众号或某些APP获取生活中的大多数信息，完成购物消费、理财和与人沟通、娱乐等生活中的大多数活动。如果保险企业以及其服务不存在于这些空间，那仿佛就不存在于人间。

因此，保险企业也在广泛地运用微信公众号、手机APP等形式建立与保户的联系，包括投保、保全、理赔等很多流程现在都可以在微信或者APP进行操作。特别是理赔流程上的突破，以前理赔需要提供很多的纸质材料和信息，现在可以通过视频、微信小程序自助完成，为保户提供了更多便利。

除提供日常客户服务外，保险企业也开始使用网络直播、聊天室等新一代消费者喜闻乐见的形式进行宣传，销售形式上也越发多元化。总的来说，保险企业的这些新尝试很快将成为常态。



作者介绍



卢展航
德勤中国金融服务业
精算咨询主管合伙人

电话: +86 10 8512 5972
邮箱: erilu@deloitte.com.hk



联系我们

我们能够助您有效抓住变革机遇。联系我们，获取前沿洞见，成功应对挑战。



吴卫军
德勤中国副主席
金融服务业主管合伙人

电话: +86 10 8512 5999
邮箱: davidwjwu@deloitte.com.cn



黄逸轩
德勤中国金融服务业
保险业主管合伙人

电话: +86 755 3353 8282
邮箱: martiwong@deloitte.com.cn



卢展航
德勤中国金融服务业
精算咨询主管合伙人

电话: +86 10 8512 5972
邮箱: erilu@deloitte.com.hk



韩国斌
德勤中国金融服务业
风险咨询合伙人

电话: +86 755 3637 6998
邮箱: ghan@deloitte.com.cn



陈玲
德勤中国金融服务业
精算咨询高级经理

电话: +86 21 6141 2096
邮箱: lchensh@deloitte.com.cn

办事处地址

- 北京**
北京市朝阳区针织路23号楼
国寿金融中心12层
邮政编码：100026
电话：+86 10 8520 7788
传真：+86 10 6508 8781
- 长沙**
长沙市开福区芙蓉北路一段109号
华创国际广场3号栋20楼
邮政编码：410008
电话：+86 731 8522 8790
传真：+86 731 8522 8230
- 成都**
成都市高新区交子大道365号
中海国际中心F座17层
邮政编码：610041
电话：+86 28 6789 8188
传真：+86 28 6317 3500
- 重庆**
重庆市渝中区民族路188号
环球金融中心43层
邮政编码：400010
电话：+86 23 8823 1888
传真：+86 23 8857 0978
- 大连**
大连市中山路147号
森茂大厦15楼
邮政编码：116011
电话：+86 411 8371 2888
传真：+86 411 8360 3297
- 广州**
广州市珠江东路28号
越秀金融大厦26楼
邮政编码：510623
电话：+86 20 8396 9228
传真：+86 20 3888 0121
- 杭州**
杭州市上城区飞云江路9号
赞成中心东楼1206室
邮政编码：310008
电话：+86 571 8972 7688
传真：+86 571 8779 7915
- 哈尔滨**
哈尔滨市南岗区长江路368号
开发区管理大厦1618室
邮政编码：150090
电话：+86 451 8586 0060
传真：+86 451 8586 0056
- 合肥**
合肥市政务文化新区潜山路190号
华邦ICC写字楼A座1201单元
邮政编码：230601
电话：+86 551 6585 5927
传真：+86 551 6585 5687
- 香港**
香港金钟道88号
太古广场一座35楼
电话：+852 2852 1600
传真：+852 2541 1911
- 济南**
济南市市中区二环南路6636号
中海广场28层2802-2804单元
邮政编码：250000
电话：+86 531 8973 5800
传真：+86 531 8973 5811
- 澳门**
澳门殷皇子大马路43-53A号
澳门广场19楼H-L座
电话：+853 2871 2998
传真：+853 2871 3033
- 蒙古**
15/F, ICC Tower, Jamiyan-Gun Street
1st Khoroo, Sukhbaatar District,
14240-0025 Ulaanbaatar, Mongolia
电话：+976 7010 0450
传真：+976 7013 0450
- 南京**
南京市建邺区江东中路347号
国金中心办公楼一期40层
邮政编码：210019
电话：+86 25 5790 8880
传真：+86 25 8691 8776
- 宁波**
宁波市海曙区和义路168号
万豪中心1702室
邮政编码：315000
电话：+86 574 8768 3928
传真：+86 574 8707 4131
- 三亚**
海南省三亚市吉阳区新风街279号
蓝海华庭（三亚华夏保险中心）16层
邮政编码：572099
电话：+86 898 8861 5558
传真：+86 898 8861 0723
- 上海**
上海市延安东路222号
外滩中心30楼
邮政编码：200002
电话：+86 21 6141 8888
传真：+86 21 6335 0003
- 沈阳**
沈阳市沈河区青年大街1-1号
沈阳市府恒隆广场办公楼1座
3605-3606单元
邮政编码：110063
电话：+86 24 6785 4068
传真：+86 24 6785 4067
- 深圳**
深圳市深南东路5001号
华润大厦9楼
邮政编码：518010
电话：+86 755 8246 3255
传真：+86 755 8246 3186
- 苏州**
苏州市工业园区苏绣路58号
苏州中心广场58幢A座24层
邮政编码：215021
电话：+86 512 6289 1238
传真：+86 512 6762 3338 / 3318
- 天津**
天津市和平区南京路183号
天津世纪都会商厦45层
邮政编码：300051
电话：+86 22 2320 6688
传真：+86 22 8312 6099
- 武汉**
武汉市江汉区建设大道568号
新世界国贸大厦49层01室
邮政编码：430000
电话：+86 27 8526 6618
传真：+86 27 8526 7032
- 厦门**
厦门市思明区鹭江道8号
国际银行大厦26楼E单元
邮政编码：361001
电话：+86 592 2107 298
传真：+86 592 2107 259
- 西安**
西安市高新区锦业路9号
绿地中心A座51层5104A室
邮政编码：710065
电话：+86 29 8114 0201
传真：+86 29 8114 0205
- 郑州**
郑州市郑东新区金水东路51号
楷林中心8座5A10
邮政编码：450018
电话：+86 371 8897 3700
传真：+86 371 8897 3710



关于德勤

Deloitte (“德勤”)泛指一家或多家德勤有限公司,以及其全球成员所网络和它们的关联机构(统称为“德勤组织”)。德勤有限公司(又称“德勤全球”)及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体,相互之间不因第三方而承担任何责任或约束对方。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构仅对自身行为及遗漏承担责任,而对相互的行为及遗漏不承担任何法律责任。德勤有限公司并不向客户提供服务。请参阅 www.deloitte.com/cn/about 了解更多信息。

德勤是全球领先的专业服务机构,为客户提供审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询、税务及相关服务。德勤透过遍及全球逾150个国家与地区的成员所网络及关联机构(统称为“德勤组织”)为财富全球500强企业约80%的企业提供专业服务。敬请访问www.deloitte.com/cn/about,了解德勤全球约330,000名专业人员致力成就非凡的更多信息。

德勤亚太有限公司(即一家担保有限公司)是德勤有限公司的成员所。德勤亚太有限公司的每一家成员及其关联机构均为具有独立法律地位的法律实体,在亚太地区超过100座城市提供专业服务,包括奥克兰、曼谷、北京、河内、香港、雅加达、吉隆坡、马尼拉、墨尔本、大阪、首尔、上海、新加坡、悉尼、台北和东京。

德勤于1917年在上海设立办事处,德勤品牌由此进入中国。如今,德勤中国为中国本地和在华的跨国及高增长企业客户提供全面的审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询和税务服务。德勤中国持续致力为中国会计准则、税务制度及专业人才培养作出重要贡献。德勤中国是一家中国本土成立的专业服务机构,由德勤中国的合伙人所拥有。敬请访问 www2.deloitte.com/cn/zh/social-media,通过我们的社交媒体平台,了解德勤在中国市场成就非凡的更多信息。

本通讯中所含内容乃一般性信息,任何德勤有限公司、其全球成员所网络或它们的关联机构(统称为“德勤组织”)并不因此构成提供任何专业建议或服务。在作出任何可能影响您的财务或业务的决策或采取任何相关行动前,您应咨询合格的专业顾问。

我们并未对本通讯所含信息的准确性或完整性作出任何(明示或暗示)陈述、保证或承诺。任何德勤有限公司、其成员所、关联机构、员工或代理方均不对任何方因使用本通讯而直接或间接导致的任何损失或损害承担责任。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体。

© 2021。欲了解更多信息,请联系德勤中国。
CQ-006SC-21



这是环保纸印刷品