

DOI: 10.12361/2661-3263-06-04-134222

浅谈金融科技对保险业发展的影响

姜权洲

陕西师范大学, 中国·陕西 西安 710119

【摘要】本文运用数据挖掘与分析的方法,以当下与金融科技融合的保险行业为分析对象,解析金融科技的发展现状与发展趋势,探究金融科技对保险行业发展的影响。首先,金融科技通过技术创新和新的商业模式,改变了传统保险业的经营模式,应用于保险业的数字化转型,提供了更便捷、高效和个性化的保险产品与服务。第二,金融科技的发展推动了保险产品的个性化定制和定价,通过大数据分析和人工智能技术,为客户提供定制化的保险方案。金融科技改进了保险理赔的处理流程,通过智能化的系统和自动化技术,提高了理赔的效率和客户满意度。第三,金融科技的影响还体现在保险业的合作与生态系统建设,传统保险公司与金融科技创业公司的合作,共同推动了保险业的创新和发展。综上所述,金融科技对保险业的影响是多方面的,包括经营模式创新、数字化转型、个性化定制、智能化理赔和合作与生态系统建设等方面。随着金融科技的不断发展,保险业将面临更多的机遇和挑战,需要不断适应和创新,以满足客户需求 and 推动行业发展。

【关键词】金融科技; 数字保险; 经营模式; 获客渠道; 数字保险

Discussion on the influence of financial technology on the development of insurance industry

Quanzhou Jiang

Shaanxi Normal University, Xi'an, Shaanxi, China 710119

[Abstract] By using the method of data mining and analysis, this paper takes the current insurance industry integrated with financial technology as the analysis object, analyzes the development status and development trend of financial technology, and explores the impact of financial technology on the development of the insurance industry. First of all, through technological innovation and new business models, financial technology has changed the business model of the traditional insurance industry, applied to the digital transformation of the insurance industry, and provided more convenient, efficient and personalized insurance products and services. Second, the development of financial technology promotes the personalized customization and pricing of insurance products, and provides customers with customized insurance plans through big data analysis and artificial intelligence technology. Fintech has improved the processing process of insurance claims, improving the efficiency of claims settlement and customer satisfaction through intelligent systems and automation technology. Third, the impact of fintech is also reflected in the cooperation and ecosystem construction of the insurance industry, and the cooperation between traditional insurance companies and fintech startups has jointly promoted the innovation and development of the insurance industry. To sum up, the impact of fintech on the insurance industry is multi-dimensional, including business model innovation, digital transformation, personalized customization, intelligent claims settlement and cooperation and ecosystem construction. With the continuous development of fintech, the insurance industry will face more opportunities and challenges, and it needs to constantly adapt and innovate to meet customer needs and promote the development of the industry.

[Keywords] Financial Technology; Digital Insurance; Business Model; Customer Acquisition; Digital Insurance

引言:
金融科技发展正处于快速增长的阶段,全球范围内都在

经历着金融科技领域的创新和变革。金融科技发展正朝着数字化、智能化、个性化和便捷化的方向不断推进。技术

创新和商业模式的变革, 将为金融行业带来更多的机遇和挑战。2018年以来, 金融科技在持续改变企业运营模式的同时, 也将重塑我国的经济面貌, 对于保险业的推动作用不可小觑。

金融科技是指技术带来的金融创新, 它能够产生新的商业模式、应用、过程或产品, 从而对金融市场、金融机构或金融服务的提供方式产生重大影响, 泛指各类先进技术与金融市场和金融业务相结合, 从而为市场创造出新兴业务模式、新技术应用、新产品服务等。金融科技将技术创新和金融业务相结合, 以提供更高效、便捷、安全和个性化的金融服务。对于金融科技的发展现状和特点, 以及与保险行业的融合, 主要从下面几个方面来体现出来。

人工智能、大数据分析、区块链、云计算、物联网等新兴技术的发展为金融科技提供了强大的支持。这些技术的不断进步和应用, 推动了保险行业的数字化转型和创新。并且近年来全球范围内涌现了大量的金融科技创业公司, 金融科技创业公司通过技术创新和新的商业模式, 挑战传统金融机构的市场份额。这些创业公司以灵活、敏捷和用户体验为核心, 推动了保险行业的改变与发展。移动支付、电子钱包和数字货币等数字支付方式的普及, 改变了人们的支付习惯。通过智能手机和移动应用, 用户可以方便快捷地进行支付和转账, 促进了金融服务的便利性和普及性。互联网金融服务的兴起, 将金融产品和服务通过在线平台进行销售和交易。网上银行、P2P借贷、众筹、股票交易等互联网金融模式的发展, 也改变了传统金融机构的经营方式, 提高了金融服务的效率和可访问性。金融科技的兴起对金融监管提出了新的挑战 and 机遇。监管机构需要适应金融科技的发展, 制定相应的监管政策和措施, 保护消费者权益和维护金融市场的稳定。区块链技术被广泛应用于金融行业, 改变了传统的交易和结算方式。区块链的去中心化、透明和安全性特点, 为金融交易提供了更高的效率和可信度, 促进了金融合规和风险管理。传统金融机构与金融科技公司之间的合作与融合日益增加。金融科技公司与传统金融机构合作, 共同利用各自的优势, 推动金融创新和数字化转型。同时, 金融科技生态系统的建设也在不断发展, 通过协同合作, 推动金融科技产业的发展^[1]。

结合金融科技的发展现状和特点, 以及与保险行业的融合, 本文将主要从保险行业的经营模式、客户获取渠道以及保险产品的体验生态三个方面, 来介绍金融科技的融合

对保险行业发展的影响。

1 创新商业经营模式, 搭建数字化保险平台提供便利

数字保险通过数据的积累、分析和应用, 正在创新商业经营模式, 使保险企业成为数字化保险商。金融科技的应用, 提升了保险企业的风险识别、定价、管理等能力, 使原来不可保的风险变为可保风险, 使传统的事后经济补偿的保障形式变为强化事前预防风险及防灾减损方式, 扩大了保险覆盖风险的范围, 增强了保险管理风险的功能作用。同时, 数字技术助力险企降低运营成本, 提升诸多险种潜在效益; 整合、优化了产品和单证设计、业务流程、销售、理赔及服务等环节, 使整个环节变复杂为简捷高效; 使传统的保单销售模式演化成为基于建议和引导的新型模式; 提高了保险产品和服务的推出速度; 根据产品类型、地域和客户细分, 因地制宜、主动创新、提供前所未有的服务便利; 为消费者提供替代平台, 使部分保险过程实现自动化和自主化; 让客户在线上集群并在群内互相提供保险体验等等。经营模式的创新, 提高了运营效率, 在极大促进业务发展与提升险企市场竞争力^[2]。

Lemonade是美国的一家基于人工智能和大数据的在线保险科技公司, 他们利用机器学习和自动化技术, 提供快速、便捷的租赁人身财产保险服务。Lemonade的平台能够实时评估风险并处理理赔请求, 通过智能算法提供个性化的保险方案。Lemonade的平台于2016年9月上线, 将智能机器人与手机移动端和网站结合起来, 为客户提供低成本的保险方案。在其为租户和房主提供保险的第二年, Lemonade就获得了5700万美元的收入, 其中90%的客户是首次购买此类保险。截至2019年, 该公司已在美国22个州开展业务, 并计划扩展到欧洲和美国其他州。

互联网企业进入保险领域的一大优势, 是其搭建的数字化保险平台生态圈。这种保险平台生态圈以数字化核心模块为基石, 数字化支撑模块为引擎, 数字化营销模块为利器, 具有强大的中后台分析支持能力和很高的核心柔性程度, 使前台的营销能力极为强劲, 能够高频接触、海量获客。

2 便利获取客户资源, 整合不同获客渠道

金融科技推动了保险行业的数字化转型, 通过互联网平台和移动应用, 提供了全新的数字化渠道。客户们可以通过在线渠道获取保险产品信息、进行购买、投保和理赔等操作。数字化渠道的便捷性和可访问性, 提高了客户获取保险产品的便利性和效率。金融科技创新了保险产品的销

售方式, 通过在线销售平台, 客户可以直接选择和购买保险产品。与金融科技融合整合了不同的获客渠道, 在线销售平台提供了丰富的产品信息、在线算价、比较及评价, 也帮助客户能够更好地了解 and 比较不同的保险产品, 从而更准确地选择适合自己的产品, 提高产品销售率。金融科技利用大数据分析和人工智能技术, 能够基于客户的个人信息、偏好和需求等条件, 为不同的客户提供个性化的保险产品推荐。通过分析客户的风险特征、生活习惯和消费行为, 金融科技也可以精准地匹配和推荐适合客户的保险产品, 提高了客户获取保险产品的个性化和匹配度。金融科技借助社交媒体和网络营销手段, 扩大了保险产品的传播和推广渠道。通过社交媒体平台和网络广告, 保险公司可以将产品宣传和推广直接传递给潜在客户, 吸引更多的关注和购买意愿, 便于获取客户资源。这种社交媒体和网络营销的方式, 提高了保险产品的曝光度和市场覆盖面, 也能推动保险行业的合作与生态系统建设。

保险公司与金融科技创业公司、科技公司和电商平台等进行合作, 通过共享数据和资源, 可以拓展客户获取渠道。例如, 保险公司可以通过与电商平台合作, 通过电商平台的用户流量和客户基础, 获取更多的保险客户。中国众安在线财产保险是一家以金融科技为核心的保险公司。他们利用大数据、云计算和区块链等技术, 开发了智能保险产品和服务。他们提供了一系列创新的保险产品, 如网购退货险、住宿保险等, 通过在线平台进行销售和理赔。结合金融科技, 中国众安拓宽了获客渠道, 吸引了更多的客户。

金融科技通过数字化渠道、在线销售平台、个性化推荐、社交媒体和网络营销以及合作与生态系统建设等方式, 影响了保险行业的客户获取渠道。这些创新和变革提供了更便捷、个性化和多样化的保险产品获取途径, 提高了客户获取保险产品的体验和效率。

3 提升产品保障效果, 为客户带来更好的体验

数字保险推动了产品创新, 使产品更能满足需求, 提升了产品保障效果。通过大数据分析建模, 能够对客户行为、痛点、动机和愿望进行定量和定性的洞察分析, 从而细化最能反映客户当前生活阶段和风险偏好的需求, 改进或量身定制契合需求的特色产品; 通过在特定时刻服务客户的触点, 完成产品的个性化, 运用云技术的实时数据收集能力, 能够极大丰富产品种类, 针对覆盖范围更广泛且不断扩大, 根据具体需求变化去拓展产品; 通过数字化技

术应用, 可以助力突破行业边界, 创新产品及服务模式, 更加有效对接其他保障体系^[3]。

随着互联网基础设施的变化和数字技术的快速革新, 在极度数字个性化、个性化的今天, 保险企业将变成基于客户行为、使用模式、定价偏好来创建定制产品和服务的“工厂”。个性化产品的定价可以根据客户的要求随时进行调整(如减少损失的要求); 可以根据客户不断增加的需求和愿望, 进行不同的产品定制; 也可以根据客户的购买行为, 精确定位到接触点并实时回应做好客户体验服务。Oscar Health 是一家以科技为基础的医疗保险公司, 他们利用大数据分析和人工智能技术, 提供个性化的医疗保险计划和健康管理服务。他们的平台提供了在线预约、在线咨询和个性化的健康建议, 帮助用户更好地管理健康和医疗保险, 从各方面提升用户的体验。平安好医生是中国平安保险集团旗下的一家在线医疗服务平台, 他们结合金融科技和医疗保险, 提供在线医生咨询、挂号预约、药品配送等服务。用户可以通过平台在线咨询医生、获取医疗服务, 实现医疗保险的便捷和高效, 提升用户的产品体验感。

未来的数字保险越来越懂客户, 将通过人工智能的智慧助手来提供直达服务, 使服务精准直达到客户, 为客户创造最好的体验跟生态。数字保险将聚合更多的创新和服务, 打造开放的保险智慧平台, 未来的保险智慧平台是服务找人, 主动为客户提供最佳体验、高品质的数字保险服务, 以满足客户全场景、多元化的保险需求, 构建开放共赢的保险服务生态。

保险业要紧紧抓住并充分利用好数字机遇, 以积极的状态应对数字挑战, 不断创新、改变自我、促进服务能力的提升, 全力推进繁荣和充满活力的数字保险, 让数字保险惠及整个社会和广大民众。

参考文献:

- [1] 杨涛. 理性认识金融科技监管沙盒的改革探索[J]. 人民论坛·学术前沿, 2022(17): 102-110. DOI: 10.16619/j.cnki.rmltxsqy.2022.17.011.
- [2] 尹梦. 数字经济时代下M保险公司促销策略的研究[D]. 西南科技大学, 2022. DOI: 10.27415/d.cnki.gxngc.2022.000929.
- [3] 苗力. 保险企业数字化战略转型路径研究[J]. 保险研究, 2019(04): 57-65. DOI: 10.13497/j.cnki.is.2019.04.005.