运用金融科技手段把保险客户服务做到极致

——专访安心财产保险有限责任公司总裁钟诚

随着社会的进步，科技水平的发展越来越快，金融科技在各领域中得到了广泛运用。作为首批三家互联网创新型保险公司之一，安心财产保险有限责任公司总裁钟诚表示，金融科技对保险行业带来了巨大变革。安心互联网保险通过对互联网技术的深度运用，依托“好人理念”，主动对传统的服务流程进行了改造升级。同时，新技术也给互联网保险的风控带来了深刻的改变。

自创立之初，安心互联网保险就始终坚持“简单的保险”独特理念，以追求客户极致体验为宗旨，致力于让大众真正享受互联网保险带来的美好生活！

借助科技手段 让保险服务唾手可得

国家“互联网+”战略提出后，安心互联网保险于2015年6月26日获得中国保监会批准筹备，是首批三家互联网创新型保险公司之一。

钟诚介绍，安心互联网保险成立之初主要就瞄着理赔难问题，最早提出了手机理赔概念。早在2008年就萌生过把现场查勘等业务搬到手机上的想法，不过当时的技术水平相对落后，难以实现。安心互联网保险成立之后，在深入开展业务的过程中，发现有很多科技手段可以运用到保险行业。

目前，安心互联网保险主要运用了以下几种核心科技：

移动互联：传统业务流程智能改造，手机端实现从承保、查勘定损到理赔等的一键解决。安心把保险柜台搬到了手机上，实现7x24小时不间断服务。

大数据：坚持好人理念，通过大数据建立反欺诈模型分析筛选可靠用户，在购买环节根据已有数据“严进宽出”。

人工智能：搭建自主甄别风险的核保与核赔两核系统，升级服务体验。实现客服、核保、理算等诸多环节的简化与智能化，搭建自主甄别风险的核保核赔系统。

云计算：核心业务系统建在云端，扩展速度快、前期成本低，可以同时处理海量并发业务，确保了核心业务基础稳定和拓展性。

这些技术给安心互联网保险的运营、产品、以及服务上带来了不小的改进。原来的初衷只是为了让理赔变得简单，现在，安心互联网保险借助金融科技，希望对客户而言，让保险服务变得唾手可得。

在钟诚看来，保险是唾手可得的有着两个不同层面的含义。第一，当客户想到保险的时候，随时随地可以购买。第二，保险公司提供的服务，解决方案也是唾手可得的。无论理赔，还是需要保险公司的其他解决方案，当客户需要的时候，保险公司就能到达客户的身边。所以，保险是唾手可得的，不单是指购买保险，更重要的是在理赔端、服务端等环节，这正是安心互联网保险现在践行的模式。

依托“好人理念” 让保险更简单

保险，一直是很复杂的金融产品，传统保险业一直存在条款看不懂、保险理赔难等行业问题。

钟诚表示，普通消费者关注保险主要是看，买的保险到底“赔不赔”；能赔的话到底能“赔多少”的问题。其中，“赔不赔”是保险风控问题，“赔多少”则是保险定价问题。而随着保险进入大发展时代，包括寿险、财险以及健康险等，通过数据信息的挖掘和共享，能够建立起一套科学的风险数据指标和定价体系，这其实有助于简化保险流程，使理赔不再成为难事，让保险更简单。

对于“让保险更简单”，安心互联网保险在创新探索中也有很多实践心得，钟诚具体分享了安心互联网保险简单的保险理念。

首先，在现有的大数据运营的基础上，安心互联网保险衍生出一种全新的保险理念——“好人理念”。

简单的说，安心互联网保险主动通过大数据和反欺诈模型分析筛选可靠用户，在已有足够数据的基础上实行“严进宽出”，默认进来的客户都是“好人”，如此一来，在投保、审核、理赔等各个环节，投保人都无需提交复杂的资料，从而让整个保险消费流程变得更简单。

以大数据为基础，依托“好人理念”，安心互联网保险主动对传统的服务流程进行了改造升级：

其一，安心互联网保险在投保的时候就对客户进行甄别，针对不同的客户，可推荐不同的保险产品，甚至是按照消费者需求设计和研发产品。

其二，在甄别客户的基础上，给予已投保客户充分的信任，一旦申请理赔，先理赔再核赔，甚至主动理赔。

其三，实施举证倒置，将通常需要客户承担的举证责任转移至保险公司，由客户主动提交理赔资料，变为保险公司主动搜集资料，通过数据和反欺诈模型分析等为消费者证明正当性与否，进行核保核赔，切实减轻客户负担。

业内认为，安心互联网保险的这些创新，让“赔不赔”不再成为问题，理赔难也有望迎刃而解，不再成为行业的顽疾。

其次，安心互联网保险在创新服务方面也在积极探索信用的价值。安心互联网保险也在尝试，通过实名注册、上年出险记录、购买服务等级、保费额度、续保次数、关联投保深度、良好建议采纳等方法对客户进行区分。与之对应，安心互联网保险也在尝试将理赔服务分为普通、中级、高级三种服务模式，让不同层级的客户分别体验不同的快捷服务方案。准确的说，信用层级越高的客户，能享受到的服务等级也越高，服务内容也越多。

利用金融科技 改变互联网保险风控模式

2016年，互联网保险大会上，马云曾经说过，未来的保险行业风控，是要走向确保防止风险发生的前端，让保险风控前置。这些互联网新技术，为互联网保险的风控带来了深刻的改变。

钟诚回忆说，“保险公司进行现场查勘经历了从自行车到摩托车到汽车的历史沿革。但是，保险必须要进行风险识别，这是保险公司重要的经营方式。”

钟诚认为，4G时代的到来使技术在保险风控上的应用更加广泛。

1.风险描述方面：对风险的描述更丰富，细节更具体。可以搜集客户的社交与媒体关系、网络行为特点，车载设备可以搜集客户的驾驶习惯等、穿戴设备可以搜集客户的运动量、睡眠质量及心跳等健康数据。

2.精算理念方面：传统的保险精算，主要基于统计学的大数据法则。而运用大数据，则可以对海量数据进行分析，精准识别和确认个体对象的潜在风险。

3.定价模式：能够细化风险评估维度，优化保险公司的定价，防止客户流失，防范定价风险。

钟诚表示，由技术带来的对风险描述、精算理念、定价模式的改变，有望进一步改变互联网保险的风控模式：

（1）由单打独斗，变为联合作战：统一业务和风控，各部门整体控制。

（2）监控滞后，变为及时介入，从承保到理赔风险控制及时介入。

（3）效率低下，变为高效实现，智能核保核赔，在线勘察，极速理赔。

总而言之，保险公司是从事风险管理的企业。保险公司风控是它的核心、本能，所以保险产品、客户服务，一定要建立在风险控制的基础上。

立足车险主业 布局四大产品发展方向

安心互联网保险致力于融入互联网思维，不断创新保险产品形态、完善产品矩阵。

安心互联网保险在产品设计上，以“正向激励”为导向，对损失补偿原则的内涵和外延进行拓展，以适应随社会发展出现的对风险保障的新需求，围绕车险，形成了场景化、碎片化，传统保险互联网化产品，以及健康险、信用险等四大产品发展方向。

钟诚判断，未来的健康险，尤其短期健康险将会有很大的需求。而且安心互联网保险的短期健康险跟寿险公司长期健康险的区别在于，更贴近年轻人，更贴近保障功能。此外，场景化、碎片化也是未来的趋势，钟诚表示，场景化的业务，未来有很大的发展潜力，但要忍得住寂寞。

信用保证保险将来也将大有可为。2016年起，安心互联网保险便开始与多方合作开发信用保证保险，致力于建立个人信用保证体系。

经历了两年的发展，安心互联网保险借助金融科技手段，坚持从用户角度出发，做出了自己的成绩，也得到了市场的肯定。

除港澳台之外，安心在全国各省市遍设35家服务中心，并且与8000余家供应商达成了合作，异地出险可全国通赔。针对“理赔难”的顽疾，安心的“好人理念”极大地简化了客户出险后的流程，实现了简单理赔。

截至目前（7月中旬），安心互联网车险北京、深圳、广东三地签单保费已逼近1个亿，非车险（全国）则超过了1.3亿元，总保费逾2亿元。2017年安心互联网车险月均增长率超过120%。2017年6月份，安心互联网车险的签单保费连续超越2000万，接近2700万元。在保费快速增长的同时，安心互联网保险的偿付能力充足率始终保持了很高的水平。安心2017年一季度偿付能力充足率为1420.41%，二季度偿付能力充足率仍保持在1000%以上，在行业中名列前茅。

不忘初心 做真正的互联网保险

在业务稳步快速发展的同时，安心互联网保险不忘初心，坚持做真正的互联网保险，受到了客户和业内的广泛认可。

2017年1月份，在CCTV主办的第六届中国投资者大会颁奖典礼中，安心互联网保险摘得2016中国保险行业创新品牌奖。7月份，在《证券时报》主办的“2017年中国保险业方舟奖”评选中，再次斩获颇具分量的“2017年度保险业值得信赖品牌方舟奖”。前者展现了安心互联网保险的创新能力，后者则衡量出安心的服务水平与竞争力。

钟诚表示，安心互联网保险作为一家新公司，从品牌、业务到对客户的感知都比较新，但是能获得客户和业内的广泛认可。这和公司坚持“简单的保险”理念，运用金融科技手段把保险客户服务做到极致是分不开的。

钟诚举例称，客户得到保险服务，不一定是理赔，而是需要保险解决方案，这也是真正的互联网保险公司应该做的。比如公司的一款糖尿病管理险种，投保人已经是糖尿病病人，该险种反而提供了更高的健康管理和健康服务，让投保人的病情尽量不恶化，最好是往好的方面转化。糖尿病管理险种把保险的一个功能更加的扩展。以前保险是防范，然后理赔，后面的事情就不管了，现在除了赔偿的功能之外，更多的关注到客户的需求，提供更人性的服务。

“我们的口号是用金融科技的手段在风控的基础上把客户的服务做到极致。”钟诚说。

钟诚总结，安心互联网保险坚持“简单的保险”独特理念，视客户为“好人”，针对“条款看不懂”、“保险理赔难”等行业顽疾，将核心业务系统建在云端，利用移动互联、大数据、人工智能、云计算等技术实现从营销渠道、产品设计及运营管理等业务体系全流程再造，将条款通俗化、理赔简单化，致力于做老百姓看得明白、买得方便、赔得快捷的简单产品，做真正的互联网保险。

最后，钟诚表示，2017年是互联网保险“爬坡过坎”的关键年。安心互联网保险会继续发扬自己的优势，在技术和模式上进行更深入的探索，为用户提供更人性、更简单的保险服务。

（CIS）