

# 陈秉正：建立全新保险生态系统

来源：中国银行保险报网

疫情给人民的生命健康和经济发展带来了巨大损失，也凸显了保险业的重要性。客观地讲，由于国家政治制度和保险业自身发展水平不同，我国保险业尽管作出了很多及时有效的反应，但在为人民群众和企业提供切实经济损失补偿方面发挥的作用仍然十分有限。

随着疫情结束，未来个人对健康保险、人寿保险的需求，企业对保险特别是像责任保险、营业中断保险、信用保证保险等方面的需求会出现爆发式的增长。这就要求我们的保险企业抓住此次疫情带来的机遇，加快自身的改革和创新式发展。

## 创新保险产品和服务

从近期来自国际上有关保险监管机构、保险经纪机构和保险公司发布的应对疫情保险服务指南来看，此次疫情对保险业的影响将是全方位的、长期的。目前，国际保险业主要的关注点是疫情可能造成的保险索赔，以及保险机构如何帮助自己的客户做好疫情防控和复工复产准备中的风险管理。发达保险市场已经可以为被保险人在面临传染病风险时提供多方位的保险保障，非常值得我国的保险企业认真借鉴，利用此次疫情发生所带来的机遇，大力推进我国相关保险产品的创新。

例如，在营业中断保险方面，尽管我国有少数保险公司

为不多的企业提供了此类保险，但保险的赔付大都是基于被保险人发生了保险责任范围内的事件导致了财产损毁而引起的营业中断。显然，这样的保险无法为广大企业在面临新冠肺炎疫情导致的停工停产所带来的经济损失提供补偿，也不能适应在全球化时代企业供应链延长导致的业务中断风险保障的需要。因此，需要我国保险企业尽早推出连带业务中断保险(CBI)和非物质损害业务中断(NDBI)保险。

### **实现全面数字化转型**

这场疫情危机促使人们生活和工作更加数字化，同时也揭示了保险业所面临的问题。作为一个传统行业，保险业在适应数字时代变革方面进展一直较为缓慢。整体上看，行业还缺乏收集和使用数据的系统方法，缺乏构造一体化端到端价值链的视角。由于这些缺点的存在，往往使客户的体验很差。

我们看到，此次疫情的发生大大加快了我国社会的数字化进程，数字经济蓬勃发展起来。事实上，随着互联网和电商的发展，消费者的数字化接受程度已经越来越高，而这次疫情又加速了这一趋势。各种无接触、线上化、云端化行为爆发式涌现，以前难以想象的服务场景如今也已经出现，如远程问诊、在线法律调解、云端聚餐聚会、无接触快递等。

身处迅速发展的数字化时代，保险企业数字化转型的压力不断加大。压力一方面来自消费者行为的变化。保险公司若要保持市场竞争力，必须能够应用社交和数字媒体、直销等手段进行营销创新，包括在线产品定制和购买、多渠道体

验等。另一方面来自保险市场日趋激烈的竞争，效率的重要性愈加突出。为了提高效率，保险企业必须在数字化、数据分析以及完善客户服务等方面加大投入。

保险经营数字化转型应该是全方位的，包括营销业务、客户服务、内部业务管理等，为客户提供良好的保险体验。在营销业务方面，线上渠道应得到更快发展，特别是在传统上以面对面营销为主的人寿保险领域，需要认真研究发展线上销售的可能性及实现方式，以及如何对营销员的线上管理。

### **建立全新保险生态系统**

一个时期以来，保险商业模式创新一直是行业发展中的热点问题。疫情期间，我们看到很多保险机构利用创新的商业模式，为消费者提供了全方位的健康管理、医疗服务和保险保障服务，如平安保险的平安好医生，众安在线的互联网医院等。未来，保险公司无论是从满足客户日益多元化的风险管理需求，还是从提升自身的产品和服务竞争能力的角度出发，都需要积极拓展跨行业的合作，努力创新商业模式，建立新的保险生态系统。

所谓生态系统就是将相互关联的服务集成在一个平台上，对保险公司而言，利用保险生态系统可以将保险产品和服务无缝地嵌入客户需求实现的过程中。在当今互连互通的世界中，保险公司不仅需要建立直接的客户关系，更需要与拥有客户关系的其他机构整合，通过建立保险生态系统以满足客户需求。

保险生态系统的建立可以为保险公司创造新的收入来

源，而更多的获益则来自于通过在保险价值链不同环节上与  
客户增加的接触点、对客户偏好和活动数据的掌握以及提供  
相关服务。保险生态系统的建立有助于产生和发现新的销售  
线索，降低分销成本，增加客户保留率，为客户改进风险预  
防和提供帮助从而减少保险索赔的发生。

目前，我们已经看到了一些以保险企业为核心的保险生  
态系统的雏形，特别是在健康保险、机动车保险等方面。未  
来，保险生态系统的建设将成为保险公司获得竞争优势的核  
心。以健康保险为例，保险公司可以通过自建或共建健康管  
理机构的方式，将各相关方进行整合，包括医院和医生、药  
房、体检机构、护理机构、康复机构、保险科技公司等，在  
一个平台上全方位满足消费者在医疗服务、健康管理、医疗  
保险三方面的需求。

(作者系清华大学经济管理学院金融系教授、中国保险  
与风险管理研究中心主任)