

# 财险或将迎来需求拐点

受新冠肺炎疫情影响,作为“稳定器”的保险企业当如何破局?3月4日,众安金融科技研究院发布的《保险行业全景分析——新冠肺炎疫情影响报告》(以下简称《报告》)提出,此次疫情将加速线上线下业务的结构调整,保险企业构建线上线下融合生态的机遇也将开启,同时为健康险等险种的短期突破和长期发展提供了动能,并将进一步助推保险行业回归保障属性。

## 财险有望迎来需求拐点

“疫情对财险业务短期有着不小的影响,财险业务将在短期内遭受较大的冲击,财产险中的车险受到新车销量、展业经营方面的限制,保费收入增长承受一定压力,航空险、交通意外险等消费因出行或旅游计划的大幅下滑也将会出现下降。”《报告》认为,从整个行业来看,行业前十的财险公司,除一家机构2月中上旬保费收入正增长外,其余业务规模同比均大幅萎缩。然而,随着新冠肺炎疫情逐渐得到控制,财险有望迎来需求拐点。

《报告》通过复盘非典型疫情结束之后的行业表现注意到,当时的财险业迎来了一波保费高峰,环比增速为57.77%。《报告》认为,从长期发展规律来看,中短期保险销售具有逆周期性,利率的下降、信用风险的提高,将提升保险产品相对竞争力。

此次疫情的突袭,一定程度

上也为保险行业提供了新的发展契机。疫情之下,险企普遍意识到数字化转型的重要性与紧迫性,且高效的线上渠道将是未来竞争的关键之一。在移动化、数字化的大趋势下,保险公司在保险科技领域的投资将持续增加,为行业发展注入新的活力和动力。

## 去年短期健康险同比增长47.4%

面对当下疫情,线上布局完善、大力发展非车险业务的公司所受影响相对较小,疫情将加速大健康产业生态布局。

究其原因,健康保险属于“逆势”的财险产品。近年来,健康险保持着高速增长,2019年,财险公司经营的短期健康险业务收入8403亿元,同比增长47.4%。疫情发生后,消费者保险意识空前提升,对于自我的健康管理迎来了暴发式增长,也让健康险产品脱颖而出。其中尤以线上健康险产品最受用户的瞩目。

《报告》认为,疫情让民众对健康管理及风险保障的意识有了明显提升,对于健康险的短期突破和长期发展均将提供积极的动能。同时,疫情将加速“保险+医疗”的大健康生态布局。

《报告》提出,疫情加速了互联网医院、在线医疗、健康商城、健康管理等注册用户的增长,对健康管理等相关产业的布局,给予保险机构以增值服务的方式

解决用户需求的可能性,“做厚”了保险服务的价值,可以形成保险机构差异化竞争的核心基础。

## 线上业务模式再升级

此次疫情,促使互联网工具的属性进一步得以凸显,加速线上化布局。

一方面,互联网渠道可能出现较好的发展机遇,尤其是与互联网流量平台、医药类电商平台、健康管理运营平台的合作业务,将成为最重要的增量来源和争夺焦点。另一方面,健康险线下活动受疫情干扰严重,保险公司为了业务顺利开展将加速健康险线上进程,包括业务的全线上流程操作以及销售团队的在线培训整合,线上的核心竞争力将得以提升。

从短期应对来看,传统代理人渠道将以智能招聘、线上培训、数字营销、智能客服等方式对原有渠道进行优化管理。对于电销渠道、电网结合以及整体流程的智能化改造将是当前业内应对疫情的重要应急举措。

《报告》认为,新兴技术将进一步加速企业“数字化”运营的进程,保险经营的运营理念需要进一步重塑。如何从价值转移到价值创造,利用线上技术形成差异化的能力,为用户提供更多的有附加值的体验,将成为市场能力的核心考量。

(金融)



## 中国人寿向郟县教育局捐赠防疫物资

3月7日上午,中国人寿郟县支公司向郟县教育局捐赠防疫消毒液1吨(含定向县一高150公斤,县二高150公斤,三立学校150公斤)。范延杰 摄



## 平安人寿积极开展复工防控工作

近日,平安人寿平顶山中心支公司按照市委、市政府及湛河区金融办、卫健委等监管部门要求,成立疫情防控小组,积极筹措防控物资,有序推进复工复产各项工作的开展部署。马中原 摄



## 光大永明人寿迎接复工验收

近日,新华区金融办、卫健委以及湛北路街道办事处对光大永明人寿平顶山中心支公司进行联合验收。新华区卫健委副主任杨艳红强调了疫情期间的防护措施,建议对全体员工进行在线培训,建立健全“一人一档”登记制度,全面做好出入人员体温测量、轨迹了解等工作,切实保证工作人员的安全健康。王朋朋 摄

# 新华保险发布2020年客户服务十大承诺

本报讯 近日,新华保险积极贯彻落实中国银保监会要求,加强金融服务支持,助力疫情防控,正式启动2020年“3·15”消费者权益保护教育宣传周活动。

3月5日,新华保险正式发布2020年客户服务十大承诺,突出线上服务,进一步提升服务品质,优化客户体验。

## 一、实时响应全天候

95567客服电话、微信、手机APP、网站,多平台服务,智能互联,便捷高效,7×24小时全天为您守候。

## 二、贴心门店在身边

千余家客服中心伴您身边,升级健康安全防控,丰富自助服务功能,贴心服务零接触,业务办理更便捷。

## 三、投保便捷更安心

全天候提供线上投保服务、

关键环节短信提醒,电子保单实时查收,投保方便又快捷,畅享服务又安心。

## 四、多样回访保权益

多环节提醒、多时段预约的新契约回访服务,更可以选择微信方式,方便快捷,全面掌握保单权益。

## 五、保全服务更简单

提供客户信息变更、满期金领取等60余项保全服务,特定业务可通过自助服务平台办理,便捷尊享保单权益。

## 六、快速理赔优服务

建立客户自助理赔平台,个人客户5000元以下小额及一般赔案两日内,复杂疑难赔案30日内知晓结果。

## 七、寻找理由主动赔

主动为您寻找赔付理由,重疾客户慰问先赔,重大突发事件

主动寻访,紧急医疗提前预付。

## 八、投诉畅通快响应

优先推荐电话、网络形式投诉,“电、网、信、访”多渠道受理,第一时间响应,一般投诉15日内办结回复。

## 九、增值服务优体验

高端客户专属臻爱积分服务,特定产品健康管理服务,创新特色附加服务,全方位关爱您的生活和健康。

## 十、合规销售守诚信

详细讲解投保提示和条款内容,主动提示保险产品的特点和风险,让您消费安心、投保放心。

不忘初心,承诺如新!新华保险将以科技赋能、全媒融通的智慧服务为广大客户打造全新服务体验。

(隗宇)

## 华夏保险平顶山中心支公司

# 向我市警务、司法人员捐赠28.61亿元防疫险

本报讯 3月6日,华夏保险平顶山中心支公司负责人张隆涛一行来到市公安局、市司法局,向所有警务、司法人员捐赠共计14308份、总保额28.61亿元的华夏守护防疫保险,并向奋战在疫情防控一线的工作人员表达诚挚的敬意和深深的祝福。

据介绍,此次赠送保险由两种方式实现,向警务人员赠送的华夏守护防疫保险采用由法

人团体作为投保人,法人团体下成员作为被保险人,市县统一投保,无清单契约的模式;赠送司法人员的华夏守护防疫保险采用由法人单位作为投保人,有法人单位提供被保险人名单,线上自主投保的方式。两种方式保险期限均为90天。

同时,该公司还成立了专项服务小组,为获赠警务、司法人员开启绿色通道,设立一对一服

务专员,提供赠险领取、保障咨询、协助理赔等便捷服务。

张隆涛表示,面对突如其来的新冠肺炎疫情,广大民警、司法工作人员用坚守和奉献诠释了责任和担当。作为一家对客户和社会负责任的保险公司,他们更应该多一份关心和支持,为打赢这场疫情阻击战做出积极贡献。

(杜海)