

互联网风起 保险中介转型谋生

政策开闸 市场主体迎扩容

一端联系着保险公司,一端联系着投保人,扮演着中间人角色的保险中介机构是保险市场不可或缺的重要组成部分。但由于“小、散、乱、差”的经营环境暴露出风控不到位等诸多风险,2014年保险中介市场迎来整顿,牌照审批也被叫停。经过一年整顿后,2015年四季度保险专业中介牌照的审批工作才重启。

自牌照重启后,保监会加码牌照审批速度。北京商报记者统计发现,去年四季度至今,保监会共批复了68家中外机构。其中包括30家公估机构、25家经纪公司和13家代理公司。此前数据显示,2015年全国保险中介机构有2500余家。如此看来,保险中介市场主体突破3000家指日可待。

从获得牌照的保险中介机构股东方来看,除了专业保险机构参与中介机构设立外,不少央企也谋划自建保险中介机构来防止巨额保费外流,如中船重工财务有限责任公司成立中船保险经纪有限责任公司、中石化成立中石化保险经纪有限公司等。

此外,互联网兴起后应运而生的互联网金融平台和互联网第三方平台也参与其中,如积木盒子成立积木保险经纪有限公司;上海财华保网络科技有限公司拿到上海唯家保险经纪有限公司的牌照等。

2016年,对于保险中介机构而言,可谓是悲喜交加。喜的是,伴随着监管重启牌照审批大门,保险中介数量继续扩容;悲的则是,在互联网的冲击下,市场上对“去中介化”的呼声持续走高。为了留住保险公司的心、保证“半壁江山”的保费份额,不少保险中介机构欲化“危”为“机”,探索互联网转型之路用以谋生。

危机四伏 中介机构急寻突破口

由于投保人消费习惯正在发生改变,不仅保险公司纷纷触网转型,第三方销售平台迅速崛起,也在抢食传统线下保险中介的市场。

“用移动互联网技术直接对线下客户进行精准营销,并快速促成线上交易,可以减少中间环节,降低交易成本。”某保险公司负责人直言。泛华集团董事长胡义南也表示,未来,线下中介真正的挑战来自保险公司的(移动)互联网化。

《2016中国互联网保险行业发展报告》显示,截至2015年底,在148家保险公司中,共有110家保险公司经营互联网保险业务,同比增加29.41%。

互联网渠道冲击传统保险中介机构已成不争事实。一方面,传统保险中介机构“熟人”、“转介绍”等销售方式渐渐被“大数据”更为精准的营销和深度需求挖

掘取代;另一方面,互联网的服务边际成本较低。

此外,与保险公司蜂拥扎堆互联网业务相比,保险中介机构进行互联网保险业务备案的有105家。在2500余家保险中介机构中,布局互联网的中介公司目前不足5%,这意味着大部分中介公司还在延续传统业务,中介机构转型急寻突破口。

互利共生 借互联网牵线搭桥

对于保险中介机构而言如大兵团环境,如何借助互联网在激烈的竞争中站稳脚跟成为转型的关键。在日前由慧保天下和新浪财经联合主办的“2016保险新业态共创峰会”上,中国保险学会会长姚庆海表示,保险中介应该利用大数据,在产品定价、精算、大数据库建设、风险模型、产品开发等领域发挥优势,要与各个行业跨界融合以此来全方位

提供服务。

其中,打通线上线下平台,健全自身服务体系成为不少中介公司的选择。如大童保险“快保”平台,通过交易快、结算快、理赔快的理念来解决代理人痛点的同时,获得的成果颇丰。自“快保”去年10月上线后,大童保险保费规模从2015年161万元增长到2281万元,客户数也从2万多增长到20多万。

除了给消费者提供保险服务外,有保险中介机构还打通整条服务产业链,上线救援App。据江泰保险经纪公司董事长沈开涛介绍,用户下载大救星App,遇到紧急事情,点击“一键救援”即可快速获得由星使和各类救援服务商所提供的服务并完成线上支付,以解燃眉之急。

此外,保险中介机构可以通过规模化、标准化的服务体系为多家保险公司提供查勘估损服务。如泛华保险旗下的车童网便建立了一个公共服务平台,整合各家公司的车险理赔员,如果客户出险,可以随时在车童网上寻找附近的服务人员派单。

值得一提的是,无论是在传统保险领域还是在互联网保险领域,给消费者建立重要的维权通道都是头等大事。慧择网便对用户发布“可追溯的星服务”,即向用户公开电话语音记录和在线交互记录,利于用户和监管对销售行为进行回溯。

北京商报记者 陈婷婷 实习记者 刘凤茹

· 资讯 ·

首届东润创新与未来教育论坛举行

北京商报讯(记者 陈婷婷)近日,由清华大学和东润公益基金会举办的首届东润创新与未来教育论坛开幕。

据悉,首届东润创新与未来教育论坛邀请诺贝尔物理学奖获得者杨振宁、诺贝尔经济学奖得主Eric Maskin、哈佛大学终身教授丘成桐、清华大学党委书记陈旭等国内外知名专家学者出席,共同探讨“科学创新、改变未来”的命题。东润公益基金会理事长孔东梅谈及论坛创办的初衷时表示,“孩子是我们的未来,每一个热爱科学的孩子就是一颗未来科学的种子。圆青少年的科学梦是东润的公益使命”。

论坛旨在为中国青少年与在各领域做出卓越贡献的科学家、教育家、企业家、慈善家搭建对话平台,鼓励青少年热爱科学创新及科学研究,提升以青少年为主的公众科学素养和视野,呼吁社会各界关注科学教育与科学创新,参与到青少年科学人才培养的事业中来。

买份保险应对航班延误新规

北京商报讯(记者 陈婷婷)受雾霾天气影响,国内多地机场航班大面积延误或取消,造成机场旅客大量滞留,因此滞留旅客的食宿问题如何解决成热议话题之一。保险专家纷纷表示,买份保险不失为明智的选择,不仅可以减少旅行风险给旅客带来的经济损失,还能缓解因为天气、天灾等情况下航班延误引起的航空公司与旅客之间的矛盾。

据悉,交通运输部今年发布的《航班正常管理规定》称从2017年1月1日,即下月起,由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因,造成航班在始发地出港延误或者取消,承运人应当协

助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理。

然而,根据中消协调查显示,在我国民航领域,按超过30分钟计算,有1/3的消费者遭遇过航班延误。其中,三成以上的消费者航班延误超过1小时;超过4个小时的占到了6.4%。另有数据显示,2015年天气原因对于航班正常准点率的影响已经达到29.53%。显然,由于天气等非承运人原因,造成航班在始发地出港延误或者取消的比例日渐上升。

如何既能遵守《航班正常管理规定》,又保证旅客顺心出行?对此,苏黎世财产保险(中国)有关专家表示,购买境外旅行意外险可以对航班

延误产生的食宿费用起到补偿作用。

以苏黎世保险的境外旅行意外产品为例,因恶劣天气、天灾等原因造成的延误,且延误时间达到合同约定的时间,苏黎世保险将补偿被保险人无法从其他途径获得合理且必要的额外住宿费用。具体来说,因为天气原因造成航班延误超过5个小时以上,被保险人可获赔300元,最高不超过1800元;延误超过6个小时,被保险人可获得额外住宿费用补偿,最高达2000元。另外,如果航班因为天气原因取消,在航空公司没有提供其他替代交通工具的情况下,被保险人可以获得最高1万元的更改行程补偿。

链家“免电话营销”获认可 推动行业健康发展

无论是“透明交易、不吃差价”的行动,还是“100%真房源”的承诺,房地产经纪行业龙头链家始终坚持做“难而正确的事”。2016年12月1日,链家宣布在北京地区正式推出“免电话营销”服务及赔付承诺,正是这一举动让业内称链家为“破局者”。“免电话营销”服务推出后,受到北京地区用户的一致好评,同时已有超过两万名用户开通此服务。

链家数据显示,截止到目前,共有20911位用户开通了该项服务,且保持着近200人的日增长量。据链家相关负责人介绍,链家北京地区新房、二手房经纪人均已全部接受免来电营销和经纪人公共渠道言论标准培训。目前来看,链家这一举措取得了良好的阶段性成果。

“免电话营销”服务及赔付承诺在链家15周年庆时推出。链家负责人表示,“免电话营销”服务是指:北京地区的消费者可通过链家网PC端、链家App、链家公众号、10109666人工服务,开通“免电话营销”功能。开通成功后一年内,链家(含二手、新房)承诺不会通过电话形式向消费者询问、介绍、提供房屋出售/出租相关信息。

此外,该功能可随时延长期限,也可随时申请取消。在开通功能期间,如果接到了链家经纪人询问、介绍、提供房屋出售/出租相关信息的电话,消费者可向链家投诉,经链家客服确认属实的,每个来电号码赔付100元。

事实上,房产中介“骚扰电话”已成为行业顽疾,几乎每一个买过房或在房

产中介咨询过、从事过相关行业的人都会被电话骚扰。数据显示,在全国范围内,每天关于房地产中介的骚扰电话便高达600万次以上,“免电话营销”服务推出,无疑能够降低相关市民被骚扰的比例。

北京商报记者了解到,此次链家推出“免电话营销”服务后,诸如我爱我家、麦田等中介机构并未跟进。有业内人士分析认为,对于房屋交易市场来讲,电话营销具备低成本、高精度锁定目标人群等优点,往往能给销售人员带来丰厚的回馈,这正是让房企或中介机构一直不愿放弃电话营销的真正原因。

如今,链家为了给用户优质体验,摒弃了传统房地产服务行业与客户直接电话联系增加客源的方式,以“破局者”的姿

态推出“免电话营销”服务及赔付承诺,被业内认为是规范行业行为、推进行业健康发展的重要举措之一。

据链家相关负责人介绍,一直以来,链家都在以用户为核心,为提高用户体验而不断努力着。早在2004年就明确提出了“透明交易、签三方约、不吃差价”的阳光操作模式,并花数年时间编制“楼盘字典”,保证100%真房源。为了提高经纪人的职业水平,链家还会通过定期培训、考试的方式来强化经纪人的业务能力,以专业服务能力让客户感受到尊重,也让经纪人获得尊重。

上述人士进一步表示,未来链家会持续建立良性、长效的内部管控机制,以用户为核心不断优化服务品质,为用户带来更好的房屋交易感受。