

科技全方位反哺金融

事实上,科技带来的不只是技术积累和发明专利,中国平安已实实在在将智能技术应用到金融业务上,银行、保险、资产管理业务场景中均已应用到平安的人工智能、区块链、云计算等金融科技,大大提升了金融业务效率、降低风控管理成本、改善客户服务体验。

“签单过程中,通过摄像头、代理人、投保人的登录,认证全部‘秒级’完成,平安人寿整个签约过程比以往缩短75%;理赔报案时,客户只需拍照上传,平安车险就能全面核实对方的个人信息、投保情况,5-10分钟即可完成查勘、理赔……”

这些并非是科幻大片中的场景,而是北京商报记者亲身体验的中国平安在客户服务中的真实场景。告别耗费大量人力线下解决问题的时代,中国平安基于声纹识别、

NLR(自然语言处理)等技术,打造了能实现身份认证、需求理解、语音互动等的AI客服。

数据显示,三年内平安客服坐席人员由6万人减少至1000人,AI客服替代率由36%提升至99%,语音合成精度高达95%。AI客服节省了人力成本,提升了用户体验,实现了对客服流程的数字洞察,让客服成为业务的增长驱动。

科技与金融的“联姻”,为中国平安的传统主营业务插上了新的翅膀。作为在改革开放中创立并发展的企业,中国平安深谙“夫仁者,己欲立而立人,己欲达而达人”之道。

除了AI客服外,基于其自身金融场景千锤百炼形成的技术能力,针对银行、保险、投资等金融服务需求,结合AI技术优势能力,该公司开发了超过50项AI+金融解决方案,目

前正在为3000余家金融机构提供AI+营销、AI+产品、AI+风控、AI+服务、AI+运营等相关服务,年内成功阻止约1500万次欺诈。

2018年报显示,金融壹账通已累计为3289家金融机构提供服务,平安医保科技为200多个城市提供医保商保管理服务,接入医院5000家。陈心颖透露,平安智能理赔技术已服务于22家车险公司,国内35%的理赔案件已应用平安智能理赔技术。

事实上,除了中国平安外,其他保险公司也早已察觉到科技给行业带来的颠覆作用,中国人保、中国太保等大型险企纷纷开启数字化转型,同时中小险企将科技视为企业实现弯道超车的重要机遇之一,不过由于发展科技前期对资金、人才投入较大,大型险企往往发展更快。

五大生态圈成回馈社会抓手

“一滴水融入大海,才永远不会干涸。”近年来,中国在利用科技创新驱动客户经营、反哺金融的同时,还探索将核心科技服务于实体经济、精准扶贫、社会民生等。

中国平安深化“金融+科技”、探索“金融+生态”,聚焦“大金融资产”和“大医疗健康”两大产业,并深度应用于“金融服务、医疗健康、汽车服务、房产服务、智慧城市”五大生态圈,而这五大生态圈几乎涉及到用户的衣食住行等方面。

目前,不只是金融科技能力开放,伴随着平安科技生态圈的布

局,平安在智能医疗、智慧城市、车联网上的技术也都走向开放。

陈心颖透露,平安区块链中小企业平台,已在大湾区、中国香港、东南亚推进,让中小企业动态地把信息报表加密建模,做成征信报告给到金融机构,后者可以更准确地判断风险,中小企业可以更快地拿到融资,降低20%-30%的资金成本,这样的技术未来会开放给海关、物业公司、保理公司,帮助中小企业减负。

在智慧城市业务方面,今年中国平安与深圳市政府联合打造的“i深圳”App上线,该App将2000

多种不同政务服务整合到一起,实现700多个项目市民零跑动,线上一次性解决,目前已被1/3的深圳市民下载使用。

对此,华泰证券分析称,围绕市场需求与痛点布局,中国平安的五大生态圈开始实现业务价值。测算五大生态圈的总潜在市场规模达60万亿-100万亿美元,而现在市场需求还尚未激活,发展痛点较为突出,例如在金融服务上60%个人融资需求尚未满足,80%中小企业无法获取贷款,医疗服务上病人平均需排队3个小时以上、医生日均工作12小时以上等。



寿险领域

96%的投保通过AI自动核保,闪赔服务已超200万件,送出现款40亿元,实现30分钟出具理赔结果。



车险领域

“510极速查勘”模式,实现全年逾1000万起理赔90%以上案件在10分钟内完成查勘,“智能闪赔”助力车损理赔成本降低10%,自助理赔率达到60%。



“金融+生态”

金融服务

医疗健康

汽车服务

房产金融

城市服务



记者手记

得科技者得天下

当今世界,科技创新已经成为提高综合国力的关键支撑,成为社会生产方式和生活方式变革进步的强大引领,谁牵住了科技创新这个牛鼻子,谁走好了科技创新这步先手棋,谁就能占领先机、赢得优势。

无论是追溯历史,还是感触当代,抑或是展望未来,人类社会的每一项进步,都伴随着科学技术的发展。上至国家,小到企业,科技创新

都能为高质量发展提供强大动力。

不过,机会总是留给有准备的人。纵观中国平安的科技创新,似乎由来已久。1988年5月27日,平安保险在深圳蛇口招商北路六栋开业。

第一个十年里,平安引入麦肯锡后,建设平安小型机、大型数据库系统,并推出了国内第一个远程核保系统;

第二个十年里,平安自建了电子商务网站PA18.com,是首个在线

金融产品超市;

第三个十年里,平安开启“金融+科技”战略的探索,陆金所成立,平安壹钱包、平安好医生、前海征信、平安医保科技……

如此来看,平安这三十年中每一个十年都离不开科技。

2019年,是中国平安成立31年。下一个三十年,中国平安已经全面启动“金融+科技”双驱动战略,向金

融科技企业转型,希冀通过全方位赋能银行、保险、资产管理等核心金融业务,提升效率,改善体验,增强科技竞争力。

无论未来如何,赢科技者赢未来。面对不断涌现的新技术,首先,要积极拥抱变化,方能踏准节拍、抓住机会;其次,要抓住机会,用好机会,借数据化、智慧化实现“蝶变”,为发展提供澎湃动力。