



保障：服务、风控两手抓

投保线上化



“一部手机”“一个签字”，在线投保正以其强大的安全性、稳定性、便捷性满足着客户足不出户就能配齐保险保障的需求。

◎ 电子保单覆盖率和线上自核率

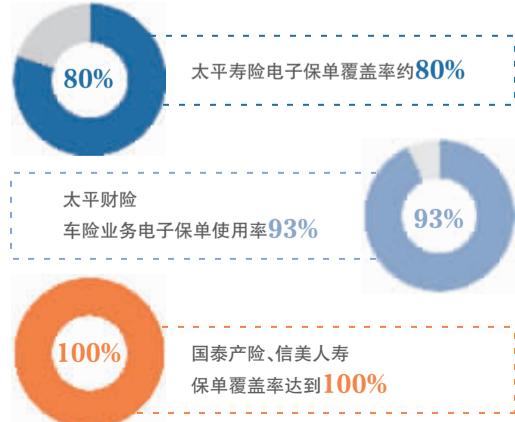
>>> 电子保单覆盖率

当前，越来越多的保险公司已经实现了完全使用电子保单，也有公司正逐步增加电子保单的覆盖率。从调研反馈来看，太平寿险电子保单覆盖率为80%；太平财险电子保单使用率约37%，其中车险业务电子保单使用率已达93%；国泰产险、信美人寿保单覆盖率达到100%；众安保险的保单也全部为线上化。

>>> 线上自核率

电子化投保一方面可以减少重复操作，另一方面还有着简化审核流程的优势，在核保阶段，以经营互联网保险业务的众安保险为例，其线上自核率为100%。太平寿险自核率约93%；太平财险自核率约96%。此外，国泰产险以互联网业务为主，互联网业务100%自核。

不过，要想在App中实现智能核保功能还需时日，信美人寿、友邦人寿等保险公司App内的客服表示，目前App暂不支持智能核保这一功能。



◎ 续期提醒

投保保险后，提供人性化的续期提醒可以拉近消费者对线上投保的好感，当前在首页提供“续期提醒”这一功能的保险公司App并不多，以国寿寿险为例，其在App首页界面配置了续期提醒这一功能，如有在保保单，点击进入后便可了解续费管理详情。

◎ 保单查询

多种线上渠道可以查看自己的在保保单能够满足不同查看需求的投保客户，当前各家保险公司查看在保保单渠道均覆盖了常见的线上投保端，诸如App、小程序等。

◎ 产品分类

消费者多元化和个性化的需求给保险App提供了无限的施展空间。各家保险公司纷纷针对用户需求将产品进行合理分类。合理的保险分类有利于保险客户根据自己的不同需求再次加购某一款保险。



人性化服务



消费者多元化和个性化的需求给保险App提供了无限的施展空间。续费提醒、保单查询、产品分类方面各有千秋。



保障黑科技



保障中这一环节同样离不开黑科技支撑，各家保险公司在智能风控端反欺诈识别中均采取了一定的科技手段。

◎ 智能风控端的反欺诈识别

在智能风控端反欺诈识别方面，国泰产险搭建了“多方安全计算平台”构建一体化数据安全共享网络，众安保险通过自研加外采建立了反欺诈监测及黑灰产拦截产品化方案，信美人寿将两核反欺诈风控模型系统初步嵌入理赔中台系统，实现了自动对案件进行风险评级的功能。

◎ 数据处理能力

在通过技术手段提高数据处理能力方面，以太平财险为例，该公司通过大数据的分布式存储计算技术，解决了传统数据库不能够实现的海量数据的采集、清洗、存储并计算的基础能力，提供了非结构化、半结构化、结构化数据联合分析的能力。

国泰产险融合数字经济发展要求与保险产业链打造全域数据价值交付体系——数智双驱动系统。助力国泰产险从产品生态、风险经营、智能运营、经营管理、客户服务等方面持续深化数字化变革，领跑细分市场创新赛道。