

金融论坛

培育新质生产力 拥抱数字金融 推动效率革命

□ 泰康保险集团股份有限公司副总裁、泰康在线财产保险股份有限公司党委书记、总经理 李朝晖

中央金融工作会议提出,做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融“五篇文章”。党的二十届三中全会对进一步深化金融体制改革作出重大部署,强调积极发展这五大金融领域,加强对重大战略、重点领域、薄弱环节的优质金融服务。

“五篇文章”提出以来,顶层设计逐渐清晰,各部委密集出台重要政策,金融机构纷纷响应,加大资源倾斜力度,积极推动核心项目落地,“五篇文章”不仅迅速成为金融业热词,更是财险高质量发展的内在要求和重要着力点。其中,数字金融作为“五篇文章”的基础,是建设金融强国的基石,也是深化金融供给侧结构性改革、增强金融高质量服务实体经济的重要手段。

2024年9月,备受保险行业期盼的“保险新国十条”,即《国务院关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》正式发布,意见明确指出:要加快数字化转型,加大资金投入,提升经营管理效率。鼓励运用人工智能、大数据等技术,提高营销服务、风险管理和投资管理水平。这充分体现政策层面对于数字金融的高度重视,引导保险公司通过降低服务成本、提高服务效率等手段,提升市场竞争力。

国内数字金融的起步较早,在互联网兴起之时,保险公司就开始了线上化、数字化的探索实践。从早期研发电子保单,通过官网销售实现了产品线上化,到近年来随着互联网科技浪潮兴起,科技与保险加速融合,实践不断丰富,范畴不断扩展,将传统保险全面迅速融入互联网生态场景,衍生出退货运费险、航旅意外险、外卖延误险、骑手责任险等一系列新兴爆款产品。

然而,几百亿规模的场景保险并非保险机构数字化转型的全部。在当今时代,数字技术作为世界科技革命和产业变革的先导力量,深刻改变着人们的生产生活方式,通过应用人工智能、大数据、区块链、云计算等新兴科技,重塑传统保险产品链和价值链,从销售端到运营端,全方位解决行业管理痛点,让更多人买得到、买得起、买得对保险。

保险业高质量发展面临的挑战

中国保险业在为经济社会提供广泛经济保障的同时,也在资金融通和风险管理方面发挥着不可替代的作用。但伴随着互联网普及、

经济蓬勃发展和消费者需求的日益细化,保险业粗放式发展的弊端不断显现。当前,保险行业主要面临六大挑战:一是产品创新不足,同质化竞争加剧;二是市场增速下滑,两极分化现象严重;三是投资端面临不确定性,长期收益率波动较大;四是“人海战术”大进大出,业务费用居高,经营效率不足,客户服务体验缺失;五是经营赛道受限,部分险种存在行业性亏损,各类风险隐患仍然较多;六是人口老龄化加速、长寿时代的到来对整个社会结构产生深刻影响。

在人身险领域,泰康保险集团提出的“新寿险”商业模式,将人身保险与医养服务相结合,形成“支付+服务+投资”三端协同的创新模式。支付端做强绩优,稳步打造最佳最优筹资模式;服务端扎实推进全生命周期高品质一体化医养康宁服务体系;投资端做大长期资金、耐心资本,为支付端和服务端发展提供有力支持。泰康集团构建的大健康生态体系商业模式,实现了从销售驱动向服务驱动的转变,打破了寿险业传统的经营逻辑,穿越经济与行业周期,解决了寿险业高质量发展的难题。

在财险领域,其经营规律与寿险长期价值管理有所不同。财险主要以短周期价值为中心进行管理,风险差异、赔付波动大的特点决定了财险经营需要依靠专业高效的承保管理体系和精益求精的运营效率,而数字化变革浪潮正是促进财险业高质量发展的重要推动力。拥抱数字化是新时代对财险公司的发展要求,也是财险公司构建独特优势、提升企业竞争力的必由之路。

数字金融在财险领域的创新实践

互联网保险作为数字经济的新业态,在财险市场中占据越来越重要的地位,由于其在线经营的特性,更容易依托先进科技手段,实现企业运营、客户服务、风险管理等领域的提质增效。泰康在线作为行业首家由国内大型保险企业发起成立的互联网保险公司,将拥抱科技视为基础,把深化数字化作为常态,全面践行全链路、数字化、智能化的科技驱动战略,秉持“让保险更安心、更便捷、更实惠”的理念,为财险业高质量发展提供了数字化转型的7项实施方案。

降低服务成本,扩大覆盖范围。泰康在线与社交媒体、搜索引擎、内容营销等头部互联网平台深入合作,运用智能外呼、线上触达等

手段,辅以客户画像、图文识别、知识检索等技术,分析客户行为数据、偏好数据等,为每位客户量身定制个性化保险产品推荐方案,有效提高保险产品和服务的曝光度、精准度、转化率,增强与潜在客户的互动交流。

加强系统支持,提升服务效率。泰康在线已实现客户与产品100%线上化,承保、核保自动化率达99.98%。近期发布的“泰网销”综合性互联网保险运营平台,依托一站式对接、产品工厂、产品超市、商户管理等模块,为渠道合作伙伴提供从产品研发到服务运营能力提升的全方位支持,助力实现最快半天完成渠道对接、30分钟完成新产品上线、1秒服务8000名用户以及秒级快速赔付,最高可支持每天千万单承保量。泰康在线加速理赔服务数字化转型,通过“数字报案服务助手”“全流程免人工审核模式”“车险自助查勘”“医疗数字理赔”等工具,提高理赔申请的便捷性和准确性,既为客户提供更好的理赔体验,又为内部理赔审核提供有效的控制手段,降低理赔人员工作负荷,提升服务效率。

数据互联互通,赋能承保定价。泰康在线构建了全方位的数据资产运营体系和自动化核保系统,充分发挥长期积累的数据优势,在快速处理大量投保申请的同时,综合评估客户健康数据、风险因素、历史赔付等情况,准确判断风险等级,使产品创新深度贴合具体场景,实现差异化定价。例如推出的全人群保险产品,以及中小微企业普惠型经营保障产品,具备保障范围广泛、费率灵活可调的特征,性价比突出,不仅获得了用户的广泛好评,还能有效防范金融风险,确保公司业务稳健发展。

加速数智融合,赋能产品创新。泰康在线凭借多年来沉淀的互联网保险经验和数字化优势,推出多个爆款产品满足客户实际需求。根植于互联网场景,积极在各领域寻找新模式和新机会。例如与生活服务场景相结合,提供骑行保障计划,在流量媒体和电商场景中提供退货运费险和账户安全险,在旅游服务平台中提供延误险、旅行意外险,敏锐洞察新业态发展,打造灵活立体产品,致力于满足数字经济下客户更大范围、更广空间的保险需求。

拥抱人工智能,推动效率革命。泰康在线自建的数据大模型,聚焦财险领域全流程,基于混合云架构及AI大模型技术,为泰康在线销售、客服、核保、理赔、培训、中后台管理等

场景提供智能助手,实现7x24小时在线即时响应,彰显了AI人工智能在提升客户服务质量和效率方面的巨大潜力。同时,泰康在线的AI数字人项目已制作100多个视频,节省视频制作成本高达百万元,作为前沿技术与业务深度融合的典范,AI数字人项目的出现,大幅提升了公司宣传推广效率,带来更加智能的交互体验。

开展风险减量,推动控费升级。泰康在线建立的“理赔风险智能侦查项目”,通过构建反欺诈管理和风险侦测功能,筑牢金融安全“防火墙”。在反欺诈方面,截至目前,已调用超3200万次,累计减损超5700万元,协助打击、抓捕犯罪分子超百人;在风险侦测方面,通过广泛连接行业生态数据,实现了对天气、交通、自然灾害等各类风险状况的实时监控与提示,及时发布预警信息超百万条,有效帮助客户防范风险,提升风险应对能力。

解决问题痛点,提升消保质效。泰康在线依托科技力量,打造消保数字化管理系统,致力于破解行业难题。针对客户快时效、高质量诉求,自主研发行业首个“理赔纠纷ODR平台”,为客户、保险公司及第三方调解机构搭建了低延迟、线上化的沟通桥梁,显著提升纠纷解决效率;投诉系统通过关键词分析,对案件风险进行自动评级,并以此驱动案件的自动分派和定时催办,有效提升投诉处理效率;消保智能管理中台集成了产品与消保信息档案、数据模型实时监控、侵权行为预警等先进技术功能,并与投诉管理、法务合规等平台无缝对接,确保维护消费者权益保护工作实现线上闭环高效管理。

数字金融发展面临的问题

数字金融在发展过程中,客观存在一些风险,例如数据安全、隐私保护、AI准确性等问题。

数据安全问题。财险公司在数字金融的“新赛道”上驰骋,时刻不能忘记合规经营底线。数据安全与隐私保护事关国家安全、经济发展和社会稳定,要紧盯数字技术背后衍生的风险,守牢金融安全防线。一方面,政府监管机构已在加强顶层设计设计与统筹管理,通过健全规则和补齐短板来推动金融科技规范化应用,以更高站位、更细管理促进数字金融良性发展,另一方面,各家主体也充分意识到数据安全性的重要性,未来将建立完善的数据安全管理制度体系及配套技术工具和

平台,并以审慎态度处理数据,为用户数据安全上好“安心锁”。

数据准确性问题。AI带来的不仅是机遇,还有挑战。财险业务涉及众多复杂决策,当AI参与其中时,如何向客户清晰解释决策依据,确保智能解答的准确性和真实性,是亟待解决的难题。同时,AI技术的引入还可能部分传统岗位被替代,出现“结构性”失业问题,也对保险行业的人才结构调整提出了新的要求。

数据整合问题。虽然各家主体都在积极整合内外部数据,但数据来源广泛、格式多样、质量参差不齐,要实现全域数据的统一管理、融合共享面临较大困难,也会出现消费者权益受损以及个人信息安全和合法使用的新问题。数据标准不统一在一定程度上也影响了后续的数据分析,以及基于数据分析的精准定价。

数字金融的发展前景

2024年11月,中国人民银行等七部门联合印发的《推动数字金融高质量发展行动方案》明确提出:“到2027年底,基本建成与数字经济发展高度适应的金融体系。金融机构数字化转型取得积极成效,数字化经营管理能力明显增强。形成数字金融和科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融协同发展的良好局面,数字化金融产品服务对重大战略、重点领域、薄弱环节的适配度和普惠性明显提升。数字金融治理体系基本形成,数字金融基础设施基本完备,相关金融管理和配套制度机制进一步健全。”

在监管部门的鼓励和推动下,金融科技将会迎来新技术从试点应用到更大范围推广的变革,迈入一个更加务实、更加贴近业务、更关注风险的全新时期。在多种数字技术协同驱动和监管政策有力引导下,数字金融将推动行业走出繁荣发展的“第二曲线”,成为推动金融业、保险业高质量发展的重要力量。

面向新时代、新征程,财险公司必须树立“大保险观”,与时俱进,主动转变,坚持创新、提高险率,走数字化转型和专业化经营道路,不断打磨业务全流程和服务各环节,实现高质量发展,更好地服务国计民生、发挥保险行业价值,让发展新质生产力成为全行业自我革命的共识,让数字金融成为全行业高质量发展的强劲动力。

瑞众保险:践行国企担当 赓续精神火种

在第九个“中国品牌日”到来之际,各行各业纷纷聚焦讲好中国品牌故事,探寻企业高质量发展路径。金融业作为现代经济的核心领域,在服务中国式现代化建设进程中发挥着至关重要的作用。当前,全球经济环境复杂多变,如何实现保险业高质量发展、打造具有影响力和竞争力的企业品牌,已成为行业破局突围、行稳致远的关键命题。

瑞众人寿保险有限责任公司(以下简称“瑞众保险”)作为保险业中的新兴力量,以“求真求实、敢当敢为、善作善成”的企业精神为指引,将自身发展与国家战略紧密相连,在服务实体经济、保障民生福祉中主动作为,充分发挥保险“经济减震器”和“社会稳定器”作用,展现出新时代保险企业的责任担当与蓬勃活力。

“求真求实”服务国之大家 筑牢金融报国根基

2024年,瑞众保险迎来首个完整经营年度。尽管外部环境复杂多变,内部挑战接踵而至,瑞众保险始终以“服务国之大家,守护美好生活”为出发点,将自身发展与国家战略紧密结合,以金融之力润泽百业兴盛、以保险之技惠及民生福祉,以求真求实的精神交出了一份亮眼的成绩单。

瑞众保险坚决贯彻党中央决策部署,截至2024年末,累计为客户提供4200亿元健康和养老保障,投资2060亿元助力实体经济发展,投资绿色金融、科技创新等重点领域950亿元,为国家重大基础设施建设提供有力的资金保障,推动区域经济一体化发展和基础设施互联互通,充分展现了国有企业服务国家战略的使命担当。

面对重大突发事件,瑞众保险展现出高效应急响应能力。在“1.12”河南平顶山煤矿安全事故、“5.1”广东梅大高速公路塌方灾害、“8.3”四川康定山洪泥石流灾害等事件发生后,公司第一时间启动应急响应,开展理赔服务,助力受灾群众尽快恢复生产生活。在激烈的市场竞争中,保险业务稳中有进。

2024年度,瑞众保险总保费收入2368亿元,位居市场前列。在全行业营销员数量缩减的趋势下,其营销和银保渠道有效人力和绩优人力保持稳定,队伍质态整体企稳。公司新业务价值同比增长66%,13个月保费继续率同比提升超3个百分点,业务品质良好。投资业绩同样稳中向好,资产结构持续优化,负债成本有效压降,业绩考核指标达成情况总体良好,彰显了企业发展的实力与潜力。

面对复杂多变的市场环境,瑞众保险始终秉持“发展是第一要务”的理念,将可持续发展作为长期目标。公司上下齐心协力,全面深化改革,以适应不断变化的市场环境。通过深入分析经济社会发展趋势、行业动态以及自身资源条件,科学制定发展战略,明确提出形成“可持续高质量发展”能力,增强综合实力,建成值得信赖的个人保险专业服务商等目标,以务实行动践行金融工作的政治性、人民性。

“敢当敢为”推动改革转型 激活新质生产力引擎

改革绝不是一时兴起,决不能为改而改,决不可半途而废。2024年,瑞众保险提出“以党的需要为旨,以客户需求为先,以客户利益为重,以员工幸福为要”的企业经营价值观,回答深化改革“为了谁”,探讨深化改革“靠什么”以及“改什么”“怎么改”等问题。公司系统上下同题共答,增强改革紧迫感,提升转型方向感。当前,全球产业链加速重构,民众对于保险服务的需求日益多样化、个性化,科技的飞速发展给行业带来了新的机遇与挑战。瑞众保险深刻认识到,唯有主动拥抱变革,持续创新,才能在激烈的市场竞争中抢占先机。激活新质生产力引擎,才能为企业发展注入源源不断的动力,让金融活水从国家战略润泽到幸福社会。

将认知付诸实践,瑞众保险在专业化建设上提升升级,负债端创新应用目标链和九官格管理工具,资产端结合市场环境和负债资金特性,加大投资研究力度,科学制定资产配置

计划,形成配置均衡的“金字塔型资产配置体系”。资产负债协同联动有序推进,制定加强资产负债联动管理工作方案,搭建“提质增效”月度会议平台,促进资负两端信息互通、业务协同和事项共商。

生态化建设破局起步,构建“瑞享荟”VIP客户增值服务体系,覆盖“健康管理、便捷就医、专业康复、品质生活、贴心关怀”5类场景。链接整合优质服务资源,与4家机构签署战略合作协议,对接机构养老、居家养老、旅居服务、医护助理等权益资源。

数字化建设扎实推进,启动“瑞博士”项目,加强智能化技术应用,构建大模型底座,打造智能服务工具,赋能销售队伍和基层发展,提高触达客户、链接客户、服务客户能力。同时,提升生产保障和应急处置时效性,上线“回音壁”协作平台,快速响应机构日常运营中的问题与需求,推动问题即提即解。

要稳健发展就必须牢牢守住风险底线。瑞众保险未雨绸缪,织密风险防控体系。加强风险管理顶层设计,建立“1+7+N”全面风险管理制度体系。重点加大合规风险、投资风险、声誉风险、流动性风险、“五虚”问题防控力度。推进大监督体系建设,建立党内监督与主导、贯通各类监督的大监督体系,健全各负其责、统一协调的责任格局。

在构建新发展格局的战略棋局中,瑞众保险从产品供给到服务革新,锚定“一个客户、一套方案、一站服务、一生守护”的经营体系。公司通过智能科技与精细化服务协同发力,链接整合上下游产业资源,融合业务线条,拓宽服务边界,积极为消费市场的稳定和繁荣提供有力支持,在筑牢消费信心基石的实践中彰显金融企业担当。

“善作善成”淬炼服务匠心 打造高质量发展标杆

对标国家质量强国建设要求,瑞众保险通过一系列切实可行的举措,在经营管理上实现了质的飞跃,不断提升服务质量,打造

行业高质量发展的标杆。

在业务管理方面,公司优化业务流程,降低运营成本,提高业务办理效率,让客户能够更加快捷地享受到保险服务。在团队管理方面,公司加强人才培养与引进,建立完善的培训体系与激励机制,打造了一支高素质、富有战斗力的员工队伍,为企业发展提供了坚实的人才保障。

凭借在服务和管理上的卓越表现,瑞众保险的品牌影响力得到了显著提升。作为一家新公司,连续斩获“亚洲品牌500强”“央企创新与可持续发展奖”等一系列殊荣,媒体曝光度与社会关注度不断提高,赢得了客户与市场的认可。

2025年是“十四五”规划收官之年,是实现第二个百年奋斗目标的关键节点,同时也是瑞众保险推动可持续发展的“改革元年”。在战略层面,公司明确了以“重党建、强队伍、稳发展、提效益、优服务、防风险”为工作方针,重点抓好“全面加强党的领导、坚定推进销售队伍建设、全力确保业务发展、持续促进提质增效、切实加快服务生态建设、稳步提升数字化水平、不断强化风险管控”七项工作,以实际行动践行高质量发展理念。

与国家战略同频,与民族复兴共振。瑞众保险将以中国式现代化为航标,以企业精神为火炬,坚持党的全面领导、优化战略布局、强化能力建设、提升服务质量,在服务实体经济的实践中实现保险业的价值。同时,以战略定力守护长期主义,以创新利刃破解发展课题,在科技赋能中锻造服务硬实力,科学谋划公司可持续发展的战略路径,书写属于新时代金融国企的辉煌篇章。

厚植家国情怀,践行国企担当。瑞众精神如同一盏明灯,照亮了公司前行的道路;又似一把钥匙,开启了公司高质量发展的大门。展望未来,瑞众保险将继续扛牢职责使命,做值得人民信赖的保险企业,为金融业高质量发展贡献力量,在时代的舞台上绽放更加璀璨的光芒。

