

文章编号: 1007-5399 (2015) 03-0012-03

# 邮政金融和保险业务创新发展路径探析

吴旭东

(中邮人寿保险股份有限公司, 北京 100808)

**摘 要:** 文章阐述了科技发展对传统金融和保险业务造成的冲击, 并以平安保险、建设银行和美国银行为例, 分析了金融服务和保险产品的创新发展趋势, 探讨了邮政金融和保险业务的创新发展途径。

**关键词:** 科技; 金融; 保险; 银行; 创新; 服务

**中图分类号:** F61      **文献标识码:** A

随着科技的发展, 中国邮政旗下部分业务出现萎缩, 如移动电话兴起后, 邮政函件和明信片业务量迅速下滑; 电子阅读的出现使传统报纸、杂志销售量下降, 部分报刊亭只能依靠经营其他业务维持生计。2013 年外滩国际金融峰会上, 交通银行董事长牛锡明表示, 互联网金融是未来发展方向, 将颠覆传统商业银行的经营模式、盈利模式、服务模式和生存模式。如果企业不能跟进科技进行改革和创新, 将面临失去市场的风险, 例如诺基亚和摩托罗拉手机, 在智能手机出现之前两者在全球拥有 60% 以上的手机用户, 智能手机出现后因未及时转型而惨遭淘汰。面临科技发展大潮, 邮政传统银行和保险业务必须加快创新和转型步伐, 否则将很难避免业务量下降、客户资源流失, 乃至亏本经营等问题的出现。

## 1 科技发展对传统金融和保险业务造成冲击

### 1.1 互联网金融导致传统银行存款下降

科技发展催生互联网金融, 余额宝等货币基金和众筹等互联网金融产品上线, 对银行产生的影响日益严峻。从商业银行活期存款利率来看, 银行活期利率不到 0.5%, 而互联网金融产品动辄 6% 左右的收益, 极具吸引力。它们不但交易便捷、准入门槛低, 而且还具备复利的优势。从 2014 年第三季度 16 家上市银行的数据来看, 存款余额环比降低 2%, 这是银行的存款总额首次出现单季负增长, 而且下降比例较高的是活期存款。反观货币基金, 2013 年第三季度末, 我国货币基金总规模为 4 802 亿元, 其中余额宝贡献 557 亿元; 在互联网金融助推下, 2014 年 9 月末, 货币基金规模总量为 1.77 万亿元, 较 2013 年第三季度数据, 增幅高达 270%。传统银行的储蓄业务遭遇前所未有的压力和挑战。

### 1.2 网络借贷和支付致使传统银行利润受损

互联网金融产品完成了过去传统银行业难以完成的任务——专注于小额贷款, 为中小微企业提供贷款。中小微企业风险具有分散化、多样化特点, 传统商业银行的业务模式无

法应对, 而网络小额贷款则表现出极强的竞争力, 通过互联网众筹融资和分散贷款等模式, 降低投资风险, 提高贷款效率, 受到中小企业的欢迎。网络借贷规模不断扩大, 将逐渐压缩银行利润空间。

移动支付和第三方支付不断增加, 业务类型也逐渐从线上走向线下, 将影响银行的 POS 刷卡手续费收入。随着支付手段多样化, 客户在消费支付方面对银行依赖性降低, 逐渐将银行边缘化, 银行将真正面临严峻挑战。

### 1.3 移动办公分离邮政网点银行和保险业务客户

移动办公打破了时间和空间的限制, 正在颠覆传统业务运营模式。随着 4G 网络时代到来, 移动办公使在银行或保险公司柜面办理的业务延伸到客户小区或家中。人们从对保险和理财产品不认可到主动购买, 并且对于服务要求越来越高, 客户不愿到银行排队耽误时间, 方便快捷的移动办公将逐渐成为客户的首要选择, 邮政储蓄网点金融客户将会减少, 对邮政利润贡献最高的客户资源将不断流失。

## 2 金融服务和保险产品创新趋势

### 2.1 平安保险通过科技引领综合金融创新

1988 年诞生于深圳蛇口的中国平安保险公司依靠不断创新, 目前已经成为中国第二大保险公司和中国价值最高的保险公司。2013 年, 平安保险通过互联网技术不断创新综合金融服务能力, 一是借助微信、APP 平台开展保险查勘定损、理赔支付等自助服务项目; 二是使用移动展业技术进行 E 化保全和理赔自助服务; 三是推出银行小微金融和信用卡特殊业务服务。平安保险利用现代科技融合自身具有的保险、银行和投资等资源, 通过不断创新, 优化服务平台, 提升客户体验, 打造了平安金融服务生态圈, 留住了金融客户资源, 每年节约客户维护成本上亿元。

### 2.2 建设银行提升银行龙卡保险自助功能

2014 年起, 建设银行与建信人寿实现了渠道资源共享, 通过科技创新银行卡功能, 发行“建信人寿龙卡”联名卡。客户可以通过建行 ATM 机办理意外保险购买、保单查询、

当日撤单、犹豫期退保4项业务，同时建设银行还开发出新型网络意外保险产品，客户在网站或ATM机可随时自主购买该意外保险产品，并享受八折优惠。目前，建设银行自助终端、网上银行、手机银行同步推出建信人寿保单查询和投保服务，建设银行和建信人寿成为首家在银行网点、网银、移动3个渠道融合的金融企业。“建信人寿龙卡”增加保险功能后，半年累计增发33.2万张，同比增长64%，同时在小额贷款方面，建设银行在联名卡内专门为保险客户增加贷款服务，以保险现金价值为保证金，极大程度地提高了贷款还款率，降低了小额贷款的风险。通过联名卡为客户提供全面便捷服务的同时，也给股东贡献了利润。目前，中信银行与信诚人寿也合作推出“中信信诚联名信用卡”，可见银行与保险通过科技找到了新的金融产品合作点。

### 2.3 美国银行利用科技量身打造金融理财产品

人们使用信用卡常常不清楚卡内借记金额和还款日期，美国银行开发了一种Simple银行管理软件，通过与银行信用卡系统进行关联向客户发送Simple Visa卡，为客户量身打造金融理财服务。客户通过手机或网页即可登录非常直观的操作界面，它还具有强大的理财功能，一是可以随时查询账户、兑现支票、对消费记录进行标注和分类，甚至可以通过平邮发送纸质支票，没有任何成本；二是建立安全支出的考量标准，Simple平衡客户账户状况，还将未来的支出考虑在内，例如房租、买车费用等，为客户合理安排未来的存款和支出，将结余存款安排到高额收益的基金或保险上；三是可以免费在银行ATM网点和消费终端进行存取款，还可以在多家餐厅和商店消费。由于比传统银行信用卡功能强大，使用Simple软件的银行信用卡客户明显增多，对传统银行产生重大影响，导致客户分流、资金分流、业务分流，其中最具价值的是信息分流。因此，科技在表面上引领金融领域产品和服务创新，实际上是在引领客户的消费流向和企业发展方向。

## 3 对邮政金融、保险产品和服务创新发展的思考

余额宝货币基金、第三方支付平台、P2P小额信贷乃至众筹融资，都标志着互联网金融在不断攀登新的高峰。目前中国邮政的主要收入来源于银行和保险等金融业务收入，邮政应借助科技力量助推邮政金融、保险产品和服务创新，提升邮政金融市场竞争力和服务水平。

### 3.1 通过数据融合技术，创新保险产品和理财服务

首先，在中国邮政集团统一协调下，中国邮政储蓄银行（以下简称“邮储银行”）和中邮人寿保险股份有限公司（以下简称“中邮保险”）要学习借鉴建设银行和建信人寿通过科技利用信用卡打通银行和保险服务连接点，实现数据信息对接，开发“邮政保险联名卡”。购买中邮保险的客户可以在邮政或邮储银行柜面免费将邮政绿卡更换为“邮政保险联名卡”，客户可以到邮政ATM机办理保险信息查询、犹豫期撤单等业务。

其次，创新开发新型保险产品和服务。目前邮政渠道销

售的保险多为分红险和万能险，客户需要到邮政网点或保险公司办理退保，客户利益受到损失，办理业务不便，而且容易引发纠纷和投诉。如果中邮保险和邮储银行共同开发新型保险产品，通过“邮政保险联名卡”进行销售和管理，则可以极大地提升保险服务。在新型保险产品方面，一是开发与银行卡关联的网络意外保险产品，客户可以在ATM机、手机终端或网络进行购买、变更信息和退保等业务自主操作，增强客户购买保险和办理业务的自主性；二是开发与银行卡关联的万能险保险产品，万能险保险账户分为保险账户和投资账户，客户在邮政或邮储银行网点购买万能险后，创新增加两项服务功能：一项是客户通过ATM机或邮政网点对自身投资账户进行查询和管理，同时每年在规定期限内可以追加投入或领取资金，方便客户使用资金；另一项是增加派息发放通知功能，万能险具有固定收益和每月派息优势，每月将保险收益通知客户，收益远高于活期存款，且具有存取灵活的优势，可以让一定量客户资金得到沉淀。中邮保险如果能够在手续费上处理好与邮储银行和销售人员的利益关系，既可以让保费收入提高，还能够避免目前高现价保险产品大进大出的恶性循环。

再次，延伸“邮政保险联名卡”银行服务功能，银行信贷部允许“邮政保险联名卡”客户在保险现金价值额度内贷款，无需任何抵押，快速办理，同时为邮储银行贷款客户免费赠送意外保险，对于到期无法偿还或意外身故的客户，保险公司负责清偿或理赔，保证银行贷款到期回收，减少贷款业务风险，提高银行业务收入。

最后，共同延伸“邮政保险联名卡”服务，如中邮保险可以向持有“邮政保险联名卡”客户提供购买意外保险八折优惠服务，同时每年赠送100万航空意外保险等，邮储银行可以向持有“邮政保险联名卡”客户提供在指定商家和宾馆消费打折服务等，将保险和银行客户服务相结合，让客户享受更多服务，从而吸引更多客户办理“邮政保险联名卡”，增加邮政信用卡持有率，打造邮政金融生态经济链。

### 3.2 通过移动办公技术，创新保险流程和服务能力

客户购买保险和理财产品，无法像到银行存款一样对储蓄收益一目了然，客户需要向专业人员详细了解保险保障、理财收益和未来资金安排等情况，才能决定是否购买。邮政网点和网络上销售的保险产品基本上都是简单的理财型保险产品，保障较低，这些简单的保险也让客户产生抱怨：一是业务办理复杂，在客户同意购买保险或理财产品后，现有保险业务办理投保时需要填写投保单，而后进行审核、扫描、录入、复核、核保、收费和出单七个基本运营流水作业步骤，即便最简单的银保通操作在流程中设置自动核保和减少扫描环节的情况下，填写保单和录入以及打印保险合同也需要30分钟以上，而且客户后期各项业务还需要本人携带各种材料到网点办理。二是保障不高，理财型保险基本上只有简单的意外保障，无法按照客户需求安排未来资金使用和保险计划。如果通过使用智能手机、平板电脑或在线网络平台等创新现有运营流程，可以大大改善客户体验。在承保业务

办理上,将审核、扫描、录入和复核四个步骤压缩为一步操作,减少对客户填写投保单的要求,再由后台或邮政网点打印保险合同,时间仅需2~3分钟,也可以在客户家中随时随地办理保全、理赔受理等业务。如果利用互联网保险进一步创新,客户本人也可以随时随地使用网络、手机等智能终端在短时间内自主完成简易保险投保、部分保全业务、理赔报案、续期缴费等操作。在理财服务方面,移动办公可以让保险销售服务人员携带移动终端随时随地向客户演示保险和理财计划。移动办公颠覆性地改善了业务运营流程,延伸了服务功能,打破了时间和空间限制,真正做到全天候、无间距为客户服务。移动办公也让保险真正达到服务前置、管理高效、运营集约,改善客户体验,增强客户黏性,从而提高邮政网点服务能力和邮政品牌效应。

### 3.3 通过网络金融科技,创新银行平台和服务模式

邮储银行面对互联网金融的快速发展,要借助科技进行创新:一是建立智能平台,免费为客户提供理财软件产品,为客户制定资金规划和理财安排。目前邮储银行有手机银行和网上银行,但在移动支付领域还有待加强,增加与保险、第三方支付和基金理财的关联,使客户可以在线购买保险、基金、小额资金理财等服务;二是搭建电商平台,邮储银行可以与邮乐网深度合作,以邮储银行金融服务为依托搭建“网上商城+网络融资+平台创新”的综合型电商平台,建立集信息发布、在线交易、支付结算、融资贷款、资金托管等具有邮政特色的一体化综合服务平台,实现资金流、信息流和物流的有效融合;三是创新服务模式,推送定制化服务,引导客户将标准化、非接触式业务最大化自主完成,改善客户体验,节约成本,增强邮储银行核心竞争力。

### 3.4 通过大数据技术,创新客户管理和服务水平

大数据,或称巨量资料,是指在合理时间内达到抽取、管理、处理并整理成为企业经营决策目的的规模巨大的资料量。以往邮政企业开发客户需要投入大量人力和物力,通过大数据技术,一是可以细分金融客户市场,通过大数据分析各邮政网点和保险业务交易信息,结合当前其他银行和保险金融行业情况及消费信息综合分析,对各地域市场进行细化,针对客户消费能力和认可的金融产品进行研发投入和包装,减少前期宣传和客户促成成本;二是可以整合邮政客户信息,邮政名址中心数据库中银行、电子商务、商函、速递物流、报刊和集邮等客户资源信息丰富,过去由于对各类邮政客户信息统计和分析工作量巨大,难以完成,现在通过大数据技术进行整合和细分,可以清晰了解客户的住址、喜好、外出情况等信息,开辟客户交际圈和论坛,通过微信或微博,针对客户情况有目的地为客户量身定制保险理财,进一步推动客户服务和二次销售。大数据技术将随机的客户管理变为定向、有针对性的客户管理,全面提高客户服务水平。

邮政企业是中国少数几家拥有银行、保险等金融牌照的公司,面对新技术发展,邮储银行和中邮保险等邮政金融企业应联合研发,共同创新,迎接挑战,避免业务发展陷入同

## 美国邮政推出邮件安全销毁服务

美国邮政针对无法妥投的一类有址邮件推出一款新型服务——邮件安全销毁服务。

根据该服务,使用一类邮件服务邮寄的有址邮件在不能妥投的情况下,邮政网点将对其进行自动销毁,而寄件人无需再支付额外费用。

美国邮政先进的跟踪技术——智能邮件条形码系统使自动销毁服务成为可能。例如,无法妥投的银行对账单将在邮政网点进行自动销毁。

美国邮政表示,邮件安全销毁解决方案不仅能为寄件人节省巨额成本,同时还能美国邮政每年减少14亿封邮件投递的工作量。此外,该服务避免了将邮件退至寄件人的回邮环节,邮件碎片还可以进行回收再利用,具有环保价值。每拦截并销毁2.5万封无法妥投的邮件,将减少约1吨的二氧化碳排放量。

美国邮政发言人表示:“通过智能邮件条形码系统,无法妥投的有址邮件经过安全销毁,可实现回收再利用,无需再进行回邮。该解决方案不仅环保,又颇具经济效益。”

目前,美国邮政的邮件安全销毁服务已经覆盖美国全境,包括阿拉斯加、夏威夷、波多黎各,每61个处理中心之中将有一个具备安全销毁能力。

美国邮政表示,通过邮件安全销毁服务,10年内公司有望处理30%无法妥投的一类有址邮件。

(兰翔英 译)

质化竞争,实现差异化、特色化竞争,增加客户黏度,打造邮政企业金融领域生态圈,增强邮政发展活力,促进邮政金融业务快速发展。

### 参 考 文 献

- 1 王炜. 科技创新引领银行业发展转型. 银行家, 2014, 2
- 2 许一力. 银行业遭遇历史最大麻烦. 新视角, 2014, 1053
- 3 魏珺. 科技引领保险服务创新. 金融电子化, 2012, 3
- 4 万晴瑶. 保险服务创新内务驱动的研究. 上海保险, 2011, 8
- 5 刘华. 新形势下我国商业银行的风险管理研究. 科技进步与对策, 2013, 12
- 6 董玉峰等. 邮政储蓄银行应对互联网金融挑战的策略. 邮政研究, 2014, 4
- 7 王永利. 互联网时代银行服务模式创新. 中国金融, 2013, 10
- 8 梁有. 大数据引擎“智造”金融颠覆. 中外管理, 2014, 10

收稿日期: 2014-11-28

作者简介: 吴旭东(1976~), 男, 安徽合肥人, 硕士, 主要从事保险运营管控、风险分析、经营和培训管理研究。