

新保险时代

金融科技重新定义保险新未来

众安金融科技研究院 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

新保险时代

金融科技重新定义保险新未来

众安金融科技研究院 著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书是业内第一本系统地对互联网保险和金融科技发展进行全面梳理,并对保险、科技和“无风险未来”进行详细展望的书籍。本书深入系统地阐明了科技与保险业发展的关系,希望以此满足市场对于保险科技深入了解的需求。

本书以科技视角为切入点,以行业为落脚点,对科技如何推动行业发展的起始做整体回顾与分析,并且以前沿技术特征结合现有商业案例和行业演变趋势进行逻辑推演,推导出未来保险业发展趋势、阶段特征,以及产品和服务模式。

图书在版编目(CIP)数据

新保险时代:金融科技重新定义保险新未来/众安金融科技
研究院著. —北京:机械工业出版社,2018.10
ISBN 978-7-111-61182-0

I. ①新… II. ①众… III. ①互联网络-应用-保险业-研究 IV. ①F840.3-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第233357号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:刘林澍 责任编辑:刘林澍

责任校对:庞秀云 版式设计:张文贵

责任印制:张博

三河市国英印务有限公司印刷

2018年11月第1版·第1次印刷

170mm×240mm·17.5印张·232千字

标准书号:ISBN 978-7-111-61182-0

定价:68.00元



凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
电话服务

服务咨询热线:(010) 88361066

读者购书热线:(010) 68326294

(010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

网络服务

机工官网:www.cmpbook.com

机工官博:weibo.com/cmp1952

金书网:www.golden-book.com

教育服务网:www.cmpedu.com

推荐序一

Preface

党的十九大报告指出，“中国特色社会主义进入了新时代。”“我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。”这一矛盾在保险业具体表现为人民群众日益迸发、不断升级的保险需求与不平衡不充分的保险供给之间的矛盾。科技的快速发展提升了保险服务的便捷性和可获得性，为保险业更好地触达客户、更好地服务客户、更好地优化改善消费者的保险体验发挥了积极作用，为解决供给和需求的矛盾提供了新的思路和路径。

近年来，随着国家“互联网+”战略的深入推进，我国各行各业与互联网的融合程度不断加深，互联网经济新模式不断涌现。保险业抓住机遇，利用大数据、云计算、人工智能等新技术，丰富产品供给、提升服务能力、优化客户体验、提高运营效率，行业服务经济社会发展的能力不断增强。回顾互联网保险的演进历程，从最初的“渠道变革”到“产品创新”，再到今天的“科技升级”，保险科技的兴起和发展，正在深刻改变着整个行业的面貌。随着科技在保险行业各细分领域应用的深入，新的保险业态顺势而生，保险业迎来了全新的战略发展期。

众安金融科技研究院在本书中系统概括了科技给保险行业带来的巨大变革，描绘了互联网保险过去、现在、未来，探索了新保险的缘起、萌芽、中盘、重构、未来、生态。正如我们所期待的，新保险时代的到来，不仅仅意味着传统保险与创新技术的有机结合，更意味着以全新的思维方式和创新理念驱动产业，将科技创新思维与保险保障理念深度融合，打造功能更丰富

的产品、提供体验更人性化的服务，构建体系更完善的生态。

保险科技的创新一方面促进了新型保险服务的诞生，提高了保险的普惠水平，拓展了保险的深度和密度，另一方面则可能增加潜在风险的隐蔽性和传染性。如何对行业的发展进行有效的知识更新，加强对新模式的研判预判，利用技术手段及时发现风险、迅速处置风险，也是一个需要深入思考的问题。

实践证明，健全高效的监管是市场健康有序发展的重要前提。要不断加强和完善监管，守住不发生系统性风险的底线，更好地维护金融市场的稳定，充分发挥保险保障功能。同时，要支持鼓励创新，为保险新业态的发展营造良好环境。

凡是过去，皆为序章。面向未来，保险业要坚持服务国家战略和实体经济导向，以保障为初心，以科技为驱力，苦练内功、砥砺前行，共同描绘保险新蓝图。

原中国保险监督管理委员会
副主席、党委副书记
李克穆

推荐序二

Preface

近年来，在庞大的市场规模和广泛的应用场景支持下，保险与科技深度融合，推动保险业向高质量发展转型。数字科技逐步渗透保险行业价值链的各个环节，降低了保险市场的交易费用，提高了保险供给效率，激发了保险需求，推动了保险市场规模的扩大，促进了保险市场分工的深化和效率的提升，从而推动了行业全面创新，加速了行业转型升级，并带来了全新的保险商业生态体系和模式。一方面，保险科技全面赋能传统行业，传统保险公司、互联网保险公司、保险中介平台、互联网公司、科技公司等各类市场主体发现了传统保险市场的不均衡性及其中蕴含的盈利机会，通过对传统价值链的升级和改造，促进资源更有效地配置，推动市场趋向新的均衡。另一方面，保险科技在许多领域打破了原来的市场均衡、创造了新的潜在均衡点，即突破产业边界、创新业务模式，打造出全新的商业生态体系，为消费者创造价值。

新保险生态体系的根本驱动力是企业家、企业家创新精神和以大数据、云计算、人工智能等为代表的数字科技。在竞争性保险市场中，企业家发现未开发的盈利机会，通过科技对传统业态进行赋能与革新。技术革命及其诱发的机制创新正在促进保险行业的思维变革、商业变革与管理变革，促进商业模式创新。保险科技所带来的产品创新、服务创新、模式创新交互迭代，螺旋上升，共同推动保险市场自身的发展以及保险行业与其他行业的跨界连接与融合，从而逐步形成新保险生态体系。

目前保险科技已经成为我国保险业最具创新活力的领域之一，但其发展

尚面临许多需要认真研究的重大命题，如科技对风险产生何种影响、保险业如何面对风险标的可能的重大变化、技术对人际关系产生何种影响、如何在虚拟现实融合连接中建立新型客户关系、如何防范和化解新技术本身的风险与不确定性、如何加强保险业信息基础设施建设、如何完善并适应保险科技及变革的监管体制，等等。对这些命题的回答关系到保险科技行业未来探索的方向与发展路径。

作为中国首家互联网保险公司以及全球保险科技的领军者，众安保险一直致力于将大数据、云计算、区块链、人工智能、物联网等前沿技术的深度应用，改造保险价值链，逐步形成了产品设计定制化、定价动态化、销售场景化、理赔自动化的优势，并围绕生活消费、消费金融、健康、汽车、航旅等生态领域，提供个性化、定制化、智能化的风险解决方案。众安还致力于输出自身技术、推动保险业信息化升级，以及成为内外部创新的孵化器。众安保险不仅在实践中探索保险科技，而且一直在加强保险科技领域的理论研究，结合大量的实践经验，提炼行业发展的共识，以此厘清保险科技未来发展的方向与路径。

众安金融科技研究院的最新研究成果《新保险时代：金融科技重新定义保险新未来》，是近年来保险科技研究领域的一部力作。该书结合众安保险自身在保险科技领域的诸多探索，首次提出并充分论证了未来金融科技对保险业的重塑，形成了“新保险”这一重大命题。该书的贡献至少体现在以下几个方面：一是将“新保险”的缘起追溯至互联网保险，阐释了互联网保险的发展理念和实践从渠道变革、场景创造到科技赋能的演变。二是高度概括了当前“新保险”萌芽阶段科技赋能行业的状况，即不断扩容的、技术驱动的生态主体（传统保险公司、互联网保险公司、保险中介平台、互联网公司、科技公司等）运用云计算、大数据、人工智能、区块链等创新技术，驱动全流程、全渠道、多险种的业务经营变革。三是敏锐洞悉并提出，随着消费、产品、理念、场景与资源的全面升级，保险科技将促进以新一轮周期性增长

为标志的“新保险时代”的来临。在这一阶段，物联网、人工智能、车联网、基因测序等影响新保险的关键技术将在保险业广泛运用。四是提出“新保险”要求重构思维理念、商业模式、经营环境以及监管视界。其中，在思维理念方面，“新保险”意味着更丰富的功能，更人性化的体验以及更强大的生态；在商业模式方面，“新保险”要求市场要素科技化（保险与科技深度融合）、客户体验一体化（金融与服务深度融合）、跨界连接生态化（保险跨行业深度融合）、保险科技人文化（线上与线下深度融合）；在经营环境方面，“新保险”意味着市场演变与技术升级将带来需求的叠加释放、生态扩容与格局变化将引发竞争形势的加剧，以及发展机遇与时代挑战亟需行业深刻变革；在监管视界方面，“新保险”要求金融机构提高风险管理能力和应对突发事件的能力，防范信息技术风险和系统风险等新型风险，同时，为保障金融创新健康发展，防范金融科技风险，应将完善金融科技监管作为金融监管改革的重要组成部分。五是提出通往“新保险”的未来之匙。提出要从模式、组织和文化三个维度去寻求以下三个核心问题的答案：在全新风险经营环境中，保险行业的发展将何去何从？在虚拟现实融合连接里，如何建立新型客户关系？在全球化伴随去中心化的大背景下，保险机构如何自我定位？

该书具有鲜明的研究特色，突出体现在以下几个方面：第一，强烈的问题意识。全书从保险科技对风险和人类关系的影响这两个重大理论与现实问题出发，全面、深入地梳理了保险科技重塑行业的机制与路径，探讨未来的“新保险”生态体系及其所要求的思维理念、商业模式、经营环境以及监管视界重构，具有强烈的问题意识。第二，鲜明的经验研究导向。该书结合众安自身以及国内外同行企业在保险科技领域的大量实践经验，以及主要来自于市场实践的理论敏感性，提炼出科技赋能与变革保险行业的诸多判断，其中很多已逐渐成为行业的共识。第三，宽广的研究视野。该书在每个专题的研究中，都充分考察和梳理了主要发达国家、中国以及其他新兴经济体在保险科技领域的探索，从国际、国内比较的角度审视了中国保险科技未来发展的

方向与路径。

保险科技的发展需要自由、开放、竞争的思想市场，相关政策及其调整将受益于观念间的交流与碰撞，并给市场带来巨大的变化。思想市场的繁荣需要保险科技领域的实践者发挥重要的作用。我相信，众安金融科技研究院公开出版该书，分享其对保险科技的最新研究成果，对促进保险科技以及“新保险”时代保险业的高质量发展都将发挥积极的作用。因此，我乐于作序，并向关注金融科技如何重新定义保险新未来的读者朋友们推荐此书。

国务院发展研究中心
金融研究所保险研究室
副主任、教授、博士生导师
朱俊生

推荐序三

Preface

五年前，伴随着互联网经济与各行各业的快速融合，众安作为第一家专业互联网保险公司在上海成立。开业之初，我们提出要做“有温度的保险”，希望借助金融科技的力量改变保险消费的体验，让保险更有温度，让生活更加温暖。自此，众安一直以“科技赋能金融”为核心，以服务生态为宗旨，立足科技改变保险，立足保险服务生态。

诞生在新技术广泛应用、新经济快速发展的时代，众安自成立伊始便深知技术对行业变革的重要性。我们自主研发云端核心系统，支撑了高频、小额、碎片化的互联网保险业务需求；我们建立全面数据化的业务体系，利用数据驱动的业务创新，探索空白领域的保险机遇；我们整合各类新兴技术，打造了一批符合新生代需求的创新型保险产品和服务；我们开行业之先河，设立了专注保险科技研发与应用的科技子公司，赋能行业。

同一时期，技术为整个保险行业的转型升级提供了新型工具与基础设施，深刻地影响着行业的发展。依托技术应用与实践，保险公司、保险中介、科技公司等各类主体在产品、服务、管理等各个环节创新不断，有效地提升了行业效率、丰富了用户选择。

在更深层面，随新型基础设施引入的商业模式迭代，深刻影响了保险行业的创新发展。从“互联网保险 0.1”时代的渠道创新，到“互联网保险 3.0”时代的生态化发展，伴随着互联网产业的不断扩容，互联网保险也不断丰富自身的内涵。新商业主体的涌入、新商业思维的迸发、新商业模式的产生，都在为行业发展输送源源活水。

诞生于互联网经济的浪潮下，众安的发展始于技术，成于技术。我们始终探索技术将为保险行业带来怎样的变革，思考未来保险的具体形态。值此众安成立五周年之际，众安金融科技研究院推出的这部著作系统性地阐释了我们对技术与行业变革的思考。

本书梳理了互联网技术在中国普及以来激荡的二十载岁月中，各项技术对保险产业带来的变革，对大数据、人工智能、物联网、区块链等新兴技术在保险产业的应用进行了详细的分析，更对远期量子计算、VR/AR 等技术将给保险业带来的发展机遇进行了前瞻性的探讨，一步步地将保险科技化的整个进程呈现在读者眼前。此外，本书对技术应用带来的商业模式演变和监管转变同样进行了探讨与思考，相信可以让保险及科技从业者对保险科技的未来拥有更为立体和全面的认识。

“一花独放不是春，百花争艳春满园”。从互联网保险到保险科技，再到未来的“新保险”，一路上，凝结的是众多行业从业者的智慧。在此，我希望向所有推进行业科技化、现代化的保险人致敬，也希望邀请大家共同探讨科技给未来保险业带来的更多改变。面对新保险带来的机遇，我们期待携手更多志同道合的朋友们，走向更广阔的天地。

众安在线 (6060 HK)
执行董事兼首席执行官
陈劲

自序

Preface

眼前的这本书是众安金融科技研究院历时一年的研究成果。它回顾了5年来以众安保险为代表的全球保险行业依托科技发展，推动行业创新的历程，并在此基础上描绘了未来保险行业的发展方向以及广阔的应用场景。毫无疑问，这项严谨、细致而视野宽广的研究为我们未来的工作提供了重要的参照。我们也非常自豪，在整个行业的跳跃式发展的过程中，众安保险始终站在思考和行动的前沿，为金融事业的进步提供了具有启发意义的样本。

的确，众安保险可以说是互联网时代应运而生的弄潮儿。它在新技术搭建的新场景中诞生，以独特的眼光和勇气领先一步，随后的一切似乎都水到渠成。然而，置身于技术与社会快速演进的潮流中，那些促使我们走出第一步，并对我们的未来至关重要的因素究竟是什么？我们的敏感性、行动的动力和勇气来自哪里？在此我愿意借这个机会，从另外一个角度，分享一点个人的看法。

两年前，当谷歌的“阿法狗”战胜人类最顶尖的围棋选手之后，人们开始思考，在未来的某一天，人工智能最终将在何种程度上取代人类的角色。公认的少数不能被人工智能取代的社会生产领域中争议最少的是艺术创作。何以如此？因为艺术是所有人类活动中，唯一以创新本身为主要价值追求的一种。正是因为有了艺术，人类社会才可以培育、发挥和传递创新的精神，为其他领域带来无尽的发展动力和灵感。

然而何为创新？今天全世界都在谈论创新，所有的行业都在推动创新，但似乎很少有人对这个概念进行深入的讨论。在我看来，创新固然来自于对

既有规则的拓展、更新和颠覆，但从根本上，创新源自人类对低效、重复和无趣的拒绝，以及对全新的物理、社会、知识和精神疆域的强烈渴求。这是一种源自内心的、不可遏制的力量，而艺术是它最常见的、但并不唯一的表现形式。从八大山人到梵·高，从乔布斯到马斯克，人类历史上最伟大的创新者无不生动地演绎了“创新”这个词汇，他们让我们看到了眼前现实之外的风景，也成为了创新的欲望作为人性基本内涵之一的有利佐证。正是在这个意义上，艺术家无法被人工智能所替代。

但创新并不是简单的标新立异，它必须基于对现实的深切关注和脚踏实地的研究（如本书所示）、对人性的深刻理解和对未来场景的执着与自信。这样的关注、理解和执着，决定了创新不但能够满足现实需求，还会在很大程度上重塑现实本身。众所周知，我们今天的生活因为智能手机的普及已与过往大不相同，我们的未来也取决于我们突破想象和创造新世界的能力。

希望众安能够保持这样的创新冲动和勇气，哪怕它将必然带来更大的压力与挑战。相信因为我们的工作，“新保险”不但能够满足未来的生活需求，更将重塑我们可以感知和拥有的生活本身。这样，我们的工作才是有趣、有意义，并且可持续的。

期待众安下一个精彩的五年。

Thomas

众安股东之一

2018年11月于众安保险五周年之际

前言

Preface

自世界与互联网接驳以来，数字技术/资源逐渐突破了信息产业的范畴，成为了支撑和驱动各个行业持续发展的基础。在世界范围内，各大主要经济体、国际组织（联合国、世界银行、亚太经合组织等）均已出台多项政策或措施助力数字经济的大力发展。在我国，据中国信息通信研究院发布的《大数据白皮书（2018年）》数据表明，数字经济在我国国民经济中的占比在逐年提升^①，其中2017年数字经济占比已达32.9%。此次社会经济在宏观层面上向深度数字化的转型与革新，其影响范围之广、程度之深可比拟历次工业革命，必将对中观及微观层面造成深刻的影响。正如蒸汽机或电力的普及带来的产业变迁，数字经济时代的各行各业也将呈现数字技术驱动的产业形态。从此，“数字技术驱动”不再是个体之间差异化的标签，而是一个新时代的典型标记。

于保险行业而言，在时代转型变迁的宏大背景下，保险市场特征、竞争格局以及保险商业模式等均将被数字技术驱动的“金融科技”重新定义，保险行业亟需对未来技术前景进行分析与预测，架构出适应数字经济时代发展、基于全局观的保险行业发展理念。我们认为，“新保险”作为全局性推演与归纳的成果，将描绘出数字经济时代保险发展的新形态，是保险行业应对宏观经济的深度转型时可选择的新发展模式，期待“新保险”理念丰富保险的内

^① 据中国信息通信研究院测算表明，2017年中国数字经济总量已达到约27.2万亿元，同比名义增长超20.3%（高于同期GDP同比增长幅度），占GDP比重已达32.9%；2016年中国数字经济总量达到22.6万亿元，同比名义增长接近19%，占GDP的比重超过30%。

涵，引领保险行业向“更人文”“更高效”“更兼容”以及“更平衡”的方向发展。

从“新保险”的内涵来讲，将“新保险”与“互联网保险”或“保险科技”对比，后者从研究角度强调了“科技”及其应用对业务效率提升、成本优化的重要性，更为关注技术的先进性或其经济价值，研究视角向“科技创新”“科技应用”聚集。在此基础上，保险企业需要进一步有效地反映社会需求或意愿，要在“发展愿景”的指引下，把保险产品/服务与技术进一步结合，为用户带来福祉的增进。“新保险”理念的构建，正是在“互联网保险”或“保险科技”的理论基础上融入了具有导向性作用的“发展愿景”因素，自上而下地梳理了各项元素（经济、社会、科技等）的影响，是基于全局观的行业发展体系。“新保险”以解决用户核心需求为本，以一系列新兴技术（5G、物联网、人工智能、车联网、生物技术等）为手段，以重新架构保险企业的商业模式为发展途径，以为用户提供系统的服务解决方案（而非单一产品方案）为方式，重构“保险”内涵，最终形成适应数字经济时代的保险发展模式。

在“新保险”的未来，梦想照进现实，我们将遇见以下新的变化：

从可能性到可行性

随着新一代数字技术的发展，保险行业供给侧的能力迭代十分明显，即数字技术的规模化应用在数据采集和应用、缩减保险业务成本及提升业务运营效率方面（体现在反应时效性、资源调配灵活性等）做出了十分重大的贡献，同时也给重构保险交互体验和关系提供了更多可能。

1. **计算能力的爆发。**以电商交易为例，2017年“双11”当天，仅天猫商城就生成了超过8亿笔物流订单，交易创建峰值达每秒32.5万笔，新经济对保险公司的创新业务处理能力提出了更高要求，而新技术的应用也带来新的解决方案。

2. **服务能力的提升。**机器学习、人工智能在行业的不断普及和应用，让

部分业务实现了机器对人的替代；行业过去累积的大量数据被重新挖掘，彰显了新的价值，比如随着语料库资源的积累以及算法的持续优化，诸如电子销售录音等基于机器学习的服务正成为构建新型“保顾”平台的重要资源，传统电子销售模式叠加人机交互后生产力将得到进一步提升。同时，智能技术的提升也加强了保险行业应对服务周期波动、及时响应、全面覆盖的能力。

3. 触达手段的丰富。5G 高速通信和物联网更大范围的普及也支持保险公司在更多地点与状态下触达用户，借助 5G 通信、AR/VR 以及全息投影等技术应用，保险交互体验将得到全面改善。保险服务跨终端、多渠道的体验的延续性和一致性也将得到更好的保证。

科技带来的绝不仅限于商业模式的变化，在某种程度上也预示着新商业文明的出现。就近几年的行业发展来看，虽然从保险密度及深度的角度来看，我国依然走在迈向“保险大国”的发展大道之上，但从保险广度（人均保单数）的角度来看，我国已走在世界保险发展的前沿，2016 年互联网保险新增保单 61.65 亿张，占保险业整体新增保单数量的 64.6%，科技让行业有望实现保险普惠社会的价值，让保险“回归本源”，让“网民”成为“保民”。

从赋能到融合

展望“新保险”的未来，数字技术将深度内嵌至经济发展的各个层面，社会各界对于新兴技术的应用留有期许，保险与科技的深度融合将成为必然；在此背景之下，保险公司将凭借“差异化”能力的构建来获得比较优势，以未来视角回看当下，保险金融属性与服务属性的深度融合、保险的跨界融合与线上线下深度融合将成为布局未来的必要战略途径。

1. 全要素科技化，保险与科技的深度融合。一系列新兴技术在保险业务中的应用几乎涵盖了从产品开发、营销、承保、理赔直至客户服务的全流程，其作用范围也逐步从保险销售延伸至业务运营的中后端及保险服务的最终体验。

2. 客户体验一体化，金融属性与服务属性的深度融合。从用户真实需求

的角度来分析，用户更期待的是事中风险管控以及事后风险补救辅助，而不是单一的财务补偿。因此，保险天然理应具备“服务属性”，随着科技应用在保险业务中的持续深入，人们对保险“服务属性”的认知得以刷新，基于数据，利用科技，进行风险管理和风险补救的串联，实现客户体验一体化成为了可能，保险产品的金融属性与服务属性将进一步深度融合。

3. 跨界连接生态化，“大保险”跨行业的深度融合。在服务为本的新保险时代，保险公司以用户保险需求为核心进行的跨行业整合，是行业追求保险极致服务体验的重要抓手。该商业模式的优势在于通过跨行业的资源整合，满足保险用户的日常生活需求，并通过频繁、便利的服务交互赢得客户信任，最终达到更完整地管理一个用户或家庭的“资产负债表”的目的。

4. 科技人文化，线上线下的深度融合。从模式的角度来说，从互联网保险行业的演进趋势来看，其中一个重要的内容就是线上赋能线下和线下赋能线上的双向进阶。互联网保险也从简单的获客环节向保险产业链的更多环节渗透，线上业务与线下业务的边界不断消弭，二者将实现更深度的耦合。

“从赋能到融合”也预示着新保险或将带来行业竞争意识的转变，科技赋能让企业间不再是竞争对立的关系，技术将让企业间从以“提效降本”为手段的“自我保护般的对抗”，转变为“共生共赢”的战略协同关系，市场的整体完善将得到更多的重视，更多细分领域的空白市场将得到有效挖掘。

从薄价值到厚价值

新技术的应用或将进一步加速企业“数字化”运营的进程，公司运营因而变得更加“透明”，由此也可能激化同质化竞争，提高“价格战”的可能性。如何从价值转移到价值创造，形成差异化的能力，为用户提供更多的有附加值的体验，将成为企业市场能力的核心考量。因此，在这一时代，保险运营需进行多种改变，以实现不断增厚其商业价值的目的：

1. 前向用户到后向用户。保险是天然的需求漏斗，每一款产品对应的每一位保险消费者都是潜在需求方，每一位出险的用户则都是精准需求方，保