保险APP助力用户体验升级

动动手指就能搞定投保理赔

相对于其他行业，保险业的商业触角似乎更加敏锐。自APP进入我们的视野以来，保险行业也紧跟互联网大潮的脚步，行业内多家公司先后开发了有公司特色的APP，据统计，济南保险业目前已知拥有各类保险服务功能APP的寿险公司多达数十家，占行业内的绝对多数。如中国人寿的e宝账，平安人寿的金管家，新华人寿的掌上新华，太平人寿的闻音辨识，合众人寿的财保街，生命人寿的e动生命等等。

“我现在很多保险险种像意外险、部分理财型的保险、健康险都是直接从APP上买”，小郑告诉记者，“我还用过APP查询个人名下保单，我觉得保险行业很有点与时俱进的意思。”小郑是一名风险转嫁意识非常强的外企白领，对保险领域非常关注，自去年起，他开始使用保险APP打理自己的保险保障，并且尝试从APP上购买意外险等险种，目前对保险公司的APP比较认可。

APP优势明显 颇受消费者青睐

互联网大潮对我们每个人的生活都有或多或少的影响，看看周围的亲朋好友，谁的手机上没有几个常用的APP?几名来自保险业的专家都曾先后表示，相较传统模式，APP有几个让保险公司十分看重的优势。

首先是专属性。保险公司自己开发的APP上所有的宣传、产品、服务，都是该公司自己提供的，能够保证用户最佳的用户体验，最优质的用户界面。小郑告诉记者：“一开始我下载了几个保险公司的APP，后来留了两个APP，一个是我投保的保险公司的APP，另一个公司的APP，是因为我看他们公司的活动特别多，很多活动都是我喜欢的，所幸就留下了这个APP，下次买保险，我会考虑这家公司。”经调查，记者发现，大多数消费者如同小郑一般，同类别的APP一般只在手机上安装一个。

其次，便捷性。纵观保险公司开发的这些APP，大多具备查询保单、购买保单、变更保单等基本功能，大大提升了用户的便捷性；与此同时，节约了保险公司的营业场地成本和人工成本。中国人寿相关负责人苏银告诉记者：“部分需要柜台办理的业务，目前我们的APP都能实现线上办理，这就节约了消费者往返网点的时间和成本”。

再次，增加客户粘度。APP手机客户端软件，除了可以提供保险公司日常的销售、查询、理赔等基础服务功能外，还可以分化越来越多的功能，如企业的产品发布，行业资讯快递以及日常功能的活动延伸等等。通过这些消息、活动、分享等消费者与商家的互动功能，加强商户与消费者的联系，拉近企业与个人用户的距离，增加客户与保险企业的粘度。

最后，有更好的私密性。比如记者就曾通过本报的85196318百姓热线接到读者电话，想买保险结果遭到了家里人的反对，最终没有买成，结果几年后生了一场大病，经济负担骤然加重，一家人悔不当初。那么保险APP可以增加买保险的私密性，下载APP后，你的保单信息完全可以通过APP进行查询，目前也有公司已经实现了电子化保单，甚至可以直接通过APP进行电子签名，避免了纸质保单不易保存，增加了投保的私密性。

APP的明显优势让很多公司将APP推广作为了一项重点工作，目前来看，市场反馈良好。平安人寿数据显示，自去年初推广平安金管家APP以来，全国金管家APP注册用户数突破4000万，其中的健康模块济南用户总量高达30万人。

增值服务占很大比重 部分功能待开发

记者下载了几家保险公司的专属APP，发现这些APP主要分为两类，一类是简洁明了型，此类APP以中国人寿为代表。第二类是综合型，这类APP以平安人寿为代表。

简洁明了的APP打开之后一目了然，APP的功能包括保单查询及管理、保单信息变更、网点查询、激活卡单等基础功能。苏银告诉记者：“其实基本的保险管理功能就能为客户提供很多服务，如保单体检，你可以看看你名下的保单有哪些，什么时候缴费，有多少保障，现阶段的收益，什么时候领取收益等等。此外，你可以通过E宝帐查询网点，就近选择网点办理业务，或者是选择APP上的自助服务，节约时间成本。”

此外，保单质押也可以通过APP完成。中国人寿的客户刘先生前两天就曾通过E宝账做保单借款。“没想到下午申请的，第二天一早就收到款了，太快太便捷了”刘先生告诉记者。

综合型的APP则更侧重于增值服务。记者下载了平安人寿金管家，发现“旺财”、“续期宝”、“问医生”、“进圈子”、“我的活动”等模块放在了“我的产品”之前。另据平安人寿济南分公司销售企划部付琳介绍“我们把平安金管家功能划分为基本服务功能和增值服务功能，金管家APP经历过三次升级，努力实现从传统型金融企业向互联网时代创新性企业的跨越发展。1.0版本主要是保单管理，2.0版本完善了保单、财富、活动和健康四大核心功能，3.0版本增添生活助手，五大核心模块更加稳定便捷，开启用户体验3.0时代”，付琳补充道：“未来我们的部分理赔也可以通过APP实现。”

该公司客服部张心颖主任告诉记者，作为目前最受消费者欢迎的服务模块之一，平安人寿健康管理服务以“家庭医生”为核心特色，帮助管理客户及家人健康，主要涵盖提供在线问诊、健康测评、健康资讯、健康习惯、健康商城五大功能，在不久的将来，还将加入名医预约服务。她笑称金管家健康服务可以用一句话概括“这就是手机里的三甲医院”。

值得一提的是，除了以上公司之外，还有一类公司将保单查询等功能植入公司的微信公众号，将增值服务功能单独成立APP。据了解，太平人寿的保单管理等基础服务功能设置在微信公众号“中国太平95589”里，而健康增值服务，如健康讲座、健康知识普及、健康自查等都收入在“闻音辨识”这个APP中。**(财金记者 季静静 通讯员 苏丹)**

济南保险业服务民生系列报道
服务热线：0531-85196318 85196145 邮箱：abab669@sina.com

保监会日前在网上喊话：

网络互助计划根本就不是保险

针对“类保险”的互联网互助计划，中国保监会官方微博4日发布风险警示称，这些互联网公司不具备保险经营资质或保险中介经营资质，互助计划也非保险产品，相关做法既扰乱了正常的金融市场秩序，也可能严重损害消费者权益。

去年以来，中国部分互联网公司基于网络平台推出“夸克联盟”等互助计划，主要集中在意外互助和重大疾病互助领域，近期又涉及所谓车辆风险。其推出的互助计划大都采取收取小额费用，发生互助事件后再均摊互助资金的模式，互助额度存在不确定性。

比如，保保集“夸克联盟”网络平台发布的夸克“驾车风险”互助计划宣称，9元人民币加入，若平台会员驾驶车辆发生交通事故，在交强险和三责险赔付后，超额部分可享受最高80万元人民币车损和人伤保障额度。具体而言，购买该款产品需加入平台会员，缴纳9元初始费用作为保障金储备，在会员遇到出险时，参与该计划的其他会员需捐助最高每人3元的互助金。

然而，这样的互助计划，在保监会看来，脱离了保险监管，涉嫌非法经营保险业务，存在巨大的风险。保监会相关负责人表示，上述互联网公司不具备保险经营资质或保险中介经营资质，互助计划也非保险产品。相关互助计划没有基于保险精算进行风险定价和费率厘定，没有科学提取责任准备金，同时也没有政府部门的严格监管，在财务稳定性和赔偿给付能力方面没有充分保证。

值得注意的还有，近期部分互助计划开始假借保险名义进行宣传，以所谓“超低价保障”和产品创新为噱头开展营销，将两者进行不客观地比较和挂钩；有的网站将互助计划和保险产品混搭销售，极力混淆两者之间的区别，具有相当的迷惑性和隐蔽性，容易使消费者误以为互助计划是保险产品或所谓“互联网+保险”的新型产品。

上述负责人强调，上述做法既扰乱了正常的金融市场秩序，也可能使消费者权益受到严重损害。特别值得警惕的是，有的机构或个人打着“互助计划”的幌子在微博、微信等互联网平台恶意骗取公众钱款，极易给消费者造成经济损失。任何主体未经保监会批准不得以任何形式经营或变相经营保险业务。

针对下一步的工作，负责人透露，保监会将深入贯彻落实国务院关于开展互联网金融风险专项整治工作的决策部署，依法打击非法经营保险业务等违法违规活动。同时，保监会将要求各保险机构加强排查整改，不得与未取得保险经营资质的互联网公司开展业务合作或提供增信支持。

(陈康亮)

齐鲁财金 齐鲁晚报 做有态度 有温度的财金报道
服务热线 0531 85196318 85196145
邮箱：qlcaijin@163.com

光大e理财 早夜市不打烊 专属产品销售突破300亿

在移动“互联网+”时代下，用户的需求和理念发生变化，使银行服务也呈现积极变革与创新。经济新常态下，光大银行深刻解读“互联网+”，打造“网络里的光大银行”，其中“e理财”业务实现创新，目前销售额已突破300亿，今年一季度销售额已突破去年全年销量。

据了解，2016年以来，光大银行“e理财”继续秉承“简单即美”的风格，在理财夜市、新客理财的基础上，创新推出理财早市、集团定制、渠道定制等理财产品，凭借“理财收益高、打造时空差、特别定制产品、金牌理财师实时在线咨询”四大特点，深受广大客户的欢迎，截至一季度末共计发售32只产品，期期售罄。

“理财早市”受众人群主要是45-55岁的公司金领，该客户群体主要特点为经过长期的财富积累，具有较强的购买力，且具有早起的生活习惯，为迎合该客户群的需求和特点，理财早市的购买时间设定在早7点至9点；“理财夜市”受众人群主要是25-35岁的年轻上班族，该客户群体主要特点是平时没有时间去网点，并且有网络购物的习惯，因此，理财夜市购买时间设定在晚8点至凌晨4点，共8个小时，满足了这部分人群的需求。此外，“集团定制”主要针对光大银行代发工资的企业及集团企业，以定制理财为特点，打造集团企业员工的理财管家。投资者通过光大银行官方网站、手机银行、电话银行、网上银行、ATM等电子渠道可一键购买，操作简便，完成购买仅需10秒。光大银行电子银行部总经理杨兵兵表示，打造“网络里的光大银行”，随时随地满足客户投资理财需求，是光大银行互联网金融发展的重中之重。

Bank 中国光大银行
共享阳光 · 创新生活