

把握现在，保障未来

保险公司致力推动现代化资金管理流程，
为消费者带来更优质、更透明的服务

保险行业的现状与未来发展趋势

随着科技的发展，以及人们逐渐认识到预防性保健的重要性，消费者们正在寻找更加方便、透明和个人化的服务。消费者们更加注重自我护理，同时深度参与涉及个人健康的决定。同时，监管机构和政策制订者正在倡导制订开放的数据及技术标准¹，这进一步推动了消费者意识的提升。

以患者为中心的医疗系统，以及聚焦于消费者体验的数字医疗方案，已经成为新兴的趋势。因此，当新冠肺炎疫情首次来袭并持续发展时，相关数字服务的使用量急剧增加。这些数字化服务的优点已显而易见，且长远而言会改变患者与保险公司和医生之间的互动方式。其中，有更多保险公司希望将收付款过程数字化，从而简化业务运营，因此银行将在这个数字化转型过程中发挥重要作用。

种种外界因素已推动保险业迈入变革的时代。而适应新经营环境的能力将是进一步巩固市场竞争力并确保与时俱进的关键。

¹ 麦肯锡，<https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/four-keys-to-successful-digital-transformations-in-healthcare#>

消费者的数字素养和对科技的运用正促成业界以客户为中心的服务模式，而银行能够为这种转型提供支持

在健康资讯及新技术的赋能下，消费者可以更安心地进行数字化互动和自助服务。² 患者们更关心自己接受的护理，也更愿意进行自我管理。由于医疗费用不断上升，政府和医疗服务提供商日益认识到让人们保持健康所带来的好处。

疫情加快了数字化技术的应用，以及医疗服务提供商（包括保险公司）与消费者互动方式的转变。为保障患者和医疗工作人员的安全，无接触服务已变得空前重要。有研究发现，由于疫情造成的危机，97%的医疗企业显著加快推动数字化转型³。秉持着以客户为中心的服务精神，保险公司通过数字化平台推出了更多的互动渠道，例如采用即时通讯工具与消费者沟通。部分保险公司现已支持用户通过手机程序线上提交理赔申请，且不限制理赔金额。简化内部营运工作，减少依赖纸质单据，转向电子直通处理，已成为一个循序渐进的趋势。而银行可以提供满足资金管理所需要的数字化解决方案，为上述转型过程提供支持。例如，香港友邦保险通过引入**预先印在投保人续保通知书上的动态二维码**，成功实现了对保费收取流程的现代化升级。这项技术与公司基于实时支付平台快速支付系统（转数快）的互动式销售点(iPoS)对接。交易确认讯息及付款详情通过**API连接**即时发送给保险公司。**API连接**是汇丰“智丰收”一站式解决方案的转数快缴账服务的一部分。这项功能有助于简化对账工作，提升客户体验。保险公司可通过汇丰“智丰收”方案的多种线上和线下支付方式（例如转数快、信用卡、及电子钱包），向客户和医院收取款项。

同样，**虚拟卡**或者**商务卡**计划可帮助保险公司简化向多个供应商付款，采购办公用品，以及医疗器材等商品的程序，从而使行政工作更为高效，同时增加财务支出度和营运资金的透明度。**虚拟卡**的额外优势是能够灵活设定卡号，从而提升使用时的安全性。

在支持付款流程的基础上，虚拟卡还可供保险公司向医院和诊所完成付款结算。在患者支付医疗费用的共付额后，差额将作为医疗保险保额的一部分向保险公司计费。医院和诊所可在1、2天内收到资金，而保险公司则可通过每笔虚拟卡付款关联的患者数据简化其对账过程，因此各方的需求都能得到有效满足。

借助资金管理产品，保险公司可以通过系统自动化、数据升级、提高效率以及加强控制，从而简化各项内部流程。

² <https://insurancesianews.com/kpmg-the-changes-required-as-we-enter-a-new-reality/>

³ <https://home.kpmg/xx/en/home/media/press-releases/2021/06/covid-19-accelerating-transformation-in-healthcare-but-workforce-challenges-and-digital-innovation-implementation.html>

建立战略合作关系或通过并购实现业务拓展

毕马威的一项研究显示，超过70%⁴的受访医疗行业管理人员预计并购活动将会增加，提升运营效率、投资合资企业和创新结构将成为主要有限事项。基于企业正寻求新的价值来源以拓宽对消费者的服务范围、提高经营和财务效率、同时进行创新，企业之间的合作也正在加速进行，其中以亚洲最为明显。

随着新的服务供应商进入市场，科技正在改变传统保险业的行业生态，催生出保险科技这一子行业。香港特区保险业监管局已推出多项举措推动保险科技发展，并积极协助市场参与企业解决与保险科技相关的监管问题。有别于传统保险公司，保险科技公司的优势在于对原有系统依赖度较低，并往往应用创新技术打造自有系统来直接满足消费者当下的需求。

客户不断演变的期望正推动保险公司投资于新的业务模式。保险公司可能寻求与保险科技公司合作或对其收购，从而提升自身产品性能并拓展服务范围，同时接触新客群，降低成本并改善服务质量，从而实现业务增长。部分企业甚至开始回归底层构建，为缴纳保费和索偿付款开发新的支付选项，创建自助服务工具，使用电子表单实现自动处理，同时在企业内部推行无纸化流程。

在瞬息万变的 market 环境中，保险公司与银行建立合作关系并非罕见。例如，汇丰与安盛合作，为汇丰的香港企业客户提供综合保险产品。除通过传统的银行保险业务模式（保险公司可向银行客户交叉销售保险产品）拓宽销售渠道外，银行和保险公司均在利用数字化技术提供增值服务，旨在推动业务发展、提升客户参与度，专注于以客户为中心。正如汇丰人寿推出的手机应用程序Benefits+将有利于用户体验的数字化，使患者、保险公司和医生之间实现更便捷的互动。正是新技术的出现和消费者行为的不断演变，才为今后多年企业之间建立独特的合作关系创造了机会。

⁴ <https://info.kpmg.us/news-perspectives/industry-insights-research/2022-hcls-investment-outlook.html>

Important Notice

This document is issued by The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited, Hong Kong ("HSBC"). HSBC does not warrant that the contents of this document are accurate, sufficient or relevant for the recipient's purposes and HSBC gives no undertaking and is under no obligation to provide the recipient with access to any additional information or to update all or any part of the contents of this document or to correct any inaccuracies in it which may become apparent. Receipt of this document in whole or in part shall not constitute an offer, invitation or inducement to contract. The recipient is solely responsible for making its own independent appraisal of the products, services and other content referred to in this document. This document should be read in its entirety and should not be photocopied, reproduced, distributed or disclosed in whole or in part to any other person without the prior written consent of the relevant HSBC group member.

Copyright: HSBC Group 2022. ALL RIGHTS RESERVED.

