

把握現在，保障未來

保險公司致力推動現代化資金管理流程，
為消費者帶來更優質、更透明的服務

保險行業的現狀與未來發展趨勢

隨著科技的發展，以及人們逐漸認識到預防性保健的重要性，消費者們正在尋找更加方便、透明和個人化的服務。消費者們更加注重自我護理，同時深度參與涉及個人健康的決定。同時，監管機構和政策制訂者正在倡導制訂開放的數據及技術標準¹，這進一步推動了消費者意識的提升。

以患者為中心的醫療系統，以及聚焦於消費者體驗的數碼醫療方案，已經成為新興的趨勢。因此，當新冠肺炎疫情首次來襲並持續發展時，相關數碼服務的使用量急劇增加。這些數碼化服務的優點已顯而易見，且長遠而言會改變患者與保險公司和醫生之間的互動方式。其中，有更多保險公司希望將收付款過程數碼化，從而簡化業務營運，因此銀行將在這個數碼化轉型過程中發揮重要作用。

種種外界因素已推動保險業邁入變革的時代。而適應新經營環境的能力將是進一步鞏固市場競爭力並確保與時俱進的關鍵。

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



消費者的數碼素養和對科技的運用正促成業界以客戶為中心的服務模式，而銀行能夠為這種轉型提供支持

在健康資訊及新技術的賦能下，消費者可以更安心地進行數碼化互動和自助服務²。患者們更關心自己接受的護理，也更願意進行自我管理。由於醫療費用不斷上升，政府和醫療服務提供商日益認識到讓人們保持健康所帶來的好處。

疫情加快了數碼化技術的應用，以及醫療服務提供商（包括保險公司）與消費者互動方式的轉變。為保障患者和醫療工作人員的安全，無接觸服務已變得空前重要。有研究發現，由於疫情造成的危機，97%的醫療企業顯著加快推動數碼化轉型³。秉持著以客戶為中心的服務精神，保險公司通過數碼化平台推出了更多的互動渠道，例如採用即時通訊工具與消費者溝通。部分保險公司現已支持用戶通過手機程式線上提交理賠申請，且不限理賠金額。簡化內部營運工作，減少依賴紙質單據，轉向電子直通處理，已成為一個循序漸進的趨勢。而銀行可以提供滿足資金管理所需要的數碼化解決方案，為上述轉型過程提供支持。例如，香港友邦保險通過引入**預先印在投保人續保通知書上的動態二維碼**，成功實現了對保費收取流程的現代化升級。這項技術與公司基於實時支付平台快速支付系統（轉數快）的互動式銷售點（iPoS）對接。交易確認訊息及付款詳情通過**API連接**即時發送給保險公司。**API連接是滙豐「智豐收」**一站式解決方案的轉數快繳賬服務的一部分。這項功能有助於簡化對賬工作，提升客戶體驗。保險公司可通過滙豐「智豐收」方案的多種線上和線下支付方式（例如轉數快、信用卡、及電子錢包），向客戶和醫院收取款項。

同樣，**虛擬卡**或者**商務卡**計劃可幫助保險公司簡化向多個供應商付款，採購辦公用品以及醫療器材等商品的程序，從而使行政工作更為高效，同時增加財務支出和營運資金的透明度。虛擬卡的額外優勢是能夠靈活設定卡號，從而提升使用時的安全性。

在支持付款流程的基礎上，**虛擬卡**還可供保險公司向醫院和診所完成付款結算。在患者支付醫療費用的共付額後，差額將作為醫療保險保額的一部分向保險公司計費。醫院和診所可在1、2天內收到資金，而保險公司則可通過每筆虛擬卡付款關聯的患者數據簡化其對賬過程，因此各方的需求都能得到有效滿足。

借助資金管理產品，保險公司可以通過系統自動化、數據升級、提高效率以及加強控制，從而簡化各項內部流程。

² <https://insuranciasianews.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>

建立戰略合作關係或通過併購實現業務拓展

畢馬威的一項研究顯示，超過70%⁴的受訪醫療行業管理人員預計併購活動將會增加，提升運營效率、投資合資企業和創新結構將成為主要優先事項。基於企業正尋求新的價值來源以拓寬對消費者的服務範圍、提高經營和財務效率、同時進行創新，企業之間的合作也正在加速進行，當中以亞洲最為明顯。

隨著新的服務供應商進入市場，科技正在改變傳統保險業的行業生態，催生出保險科技這一子行業。香港特區保險業監管局已推出多項舉措推動保險科技發展，並積極協助市場參與企業解決與保險科技相關的監管問題。有別於傳統保險公司，保險科技公司的優勢在於對原有系統依賴度較低，並往往應用創新技術打造自有系統來直接滿足消費者當下的需求。

客戶不斷演變的期望正推動保險公司投資於新的業務模式。保險公司可能尋求與保險科技公司合作或對其收購，從而提升自身產品性能並拓展服務範圍，同時接觸新客群，降低成本並改善服務質素，從而實現業務增長。部分企業甚至開始回歸底層構建，為繳納保費和索償付款開發新的支付選項，創建自助服務工具，使用電子表單實現自動處理，同時在企業內部推行無紙化流程。

在瞬息萬變的市場環境中，保險公司與銀行建立合作關係並非罕見。例如，滙豐與安盛合作，為滙豐的香港企業客戶提供綜合保險產品。除通過傳統的銀行保險業務模式（保險公司可向銀行客戶交叉銷售保險產品）拓寬銷售渠道外，銀行和保險公司均在利用數碼化技術提供增值服務，旨在推動業務發展、提升客戶參與度，專注於以客戶為中心。正如滙豐人壽推出的手機應用程式Benefits+將有利於用戶體驗的數碼化，使患者、保險公司和醫生之間實現更便捷的互動。正是新技術的出現和消費者行為的不斷演變，才為今後多年企業之間建立獨特的合作關係創造了機會。

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.

