

发展我国保险业电子商务策略研究*

孙华金

(盐城工学院 经济与管理学院,江苏 盐城 224003)

摘要:保险业电子商务化,因其快捷方便,拓宽了保险业务的时空,将进一步释放保险市场的潜能,有着广阔发展的良好前景,但其也受传统观念意识、网络安全等因素的制约,故应通过转变经营观念,坚持网上、网下保险结合,采用信息安全技术,完善法律等措施,促使其健康稳定发展。

关键词:电子商务;保险;策略

中图分类号:F842.3

文献标识码:A

文章编号:1008-5092(2005)03-0034-03

保险电子商务也叫网上保险,是指保险公司或保险中介机构以互联网和电子商务技术为工具来支持保险经营管理活动的经济行为。我国保险行业开展电子商务,是从1997年11月由中国保险学会牵头开办的中国保险信息网(现已改名为中国保险网)开始的。由于保险公司自身经营的特征,只有信息流和资金流,而没有物流部分,所以,和其它金融服务行业一样,在某种程度上是更易于运用电子商务的行业之一。

一、我国保险业发展电子商务面临的机遇

以Internet网络技术为基础的电子商务给中国保险业提供了一次千载难逢的跨越式发展的契机。就目前来看,电子商务以及社会和国民经济的发展为保险业发展电子商务提供了良好的机遇,这主要表现在以下几个方面。

1、网络保险快捷方便,拓宽了保险业务的时间和空间。保险业发展电子商务免去了代理人、经纪人等中介直接与保户进行业务往来,大大缩短了投保、承保、保费支付和保险金支付等进程的时间。保险公司,通过网络可以有效地与各种人群进行相互联系,特别是中介人无法接触或不愿接触的客户,这样就能获取更多的业务,规模经济将更加突出。保险公司全面实行网上营销后,保

险业务可以延伸到全球任何地区的任何一台上网的电脑,实现全天候24小时在线作业,大大拓宽了保险业务的时间和空间。人们足不出户就可以通过互联网完成整个保险合同的签约过程,同时还可以在网下提出索赔申请,填写相关文件,其效率是传统的保险营销方式所无法比拟的。保险公司全面实行网上营销后,可以削减保险销售的中间环节,节省大笔佣金和管理费用,有效地降低运营成本,为降低保险费率、提供更高附加值的服务以及设计新产品创造了空间,从而提高客户满意度,并引导客户的潜在购买需求^{[1](P.120-121)}。

2、我国拥有巨大的网络保险潜在市场,网络环境进一步改善。我国网民数量快速增加,目前中国已是世界上最大的互联网络市场之一,据中国互联网信息中心公布,2004年底,我国网民已达9400万以上,其中17.38%的网民希望通过网络得到金融、保险服务。网民逐步显现出年轻化、知识化的特征,并且平均收入水平较高。这些网民观念新,乐意选择优秀的保险品种,有利于网络保险业务的开展。同时我国在电子商务环境建设,包括确定交易各方身份的真实、有效,确保网上资金、信息安全有效的流动,承认电子商务合同、契约的合法有效等方面已经取得了一定的进展。特别是2005年4月1日起,我国首部《电子签名法》正式实施,电子签名法出台,可以较大程

* 收稿日期:2005-05-20

作者简介:孙华金(1965-),男,江苏盐城人,盐城工学院讲师,研究方向:经济管理。
万方数据

度解决"电子商务的瓶颈"问题,增强网上交易的安全性、有效性。这部法律将对我国电子商务的发展起到极其重要的促进作用,为发展保险电子商务提供了有力的保障。

3、保险电子商务将释放保险市场的潜能,为客户创造和提供高质量的服务。保险公司通过Internet设立站点及建立网页,在网上介绍保险知识,解答保险疑问,以及家庭理财、保单设计、投保技巧等相关资料和信息。而且,通过网络服务系统,保险公司可以收集到更多的客户资料,进行客户创造。与发达国家相比,我国目前的保险营销仍处于初级阶段。国内保险市场与国外商业保险60%—70%的覆盖率相比远未饱和,国内商业保险市场有待进一步开拓。同时,我国传统保险经营方式缺陷较大,保险代理人机制有待改善,而网络保险可以很大程度地克服目前我国传统保险业存在的一些弊端,促进了交易公平、公正和透明进行。保险电子商务的发展必将释放传统保险市场所难以发掘的潜能。保险电子商务可以扩大保险产品在网上宣传,保险公司与客户之间的沟通更加便利,双方的信息对称和容量扩大,是推动我国保险潜在市场变成现实市场的重要因素。

二、制约发展保险业电子商务的因素

1、观念与意识的制约。一方面,大多数保险公司领导层对相关电子商务的知识知之甚少,往往对开展网络保险持消极态度,他们把竞争焦点定位于实体市场,没有充分认识到知识经济时代抢占网络信息虚拟市场的必要性和紧迫性。另一方面,潜在客户传统的购物习惯也为根深蒂固,许多人还不适应"鼠标+键盘"的先进的网络投保方式,人们的思想观念转变也需要有个过程。

2、在线核保难的制约。保险公司对保险标的有较为详细的核保标准和核保要求,包括核保的金额、核保标的范围和核保险种范围等内容。对于风险较大、技术含量较高、保险金额较大的标的要求做到现场查勘,而这些都是在线核保所不具备的。必须有网下核保措施来补充和完善。

3、网络安全的制约。由于电子商务是以计算机网络为基础的,因此它不可避免面临着一系列的安全问题,如信息的泄漏、篡改、身份识别、病毒、黑客等问题。电子商务活动的相关信息在不安全的互联网上的传输过程中可能被窃听;可能使一些商业机密泄漏;也可能被恶意的修改使信
万方数据

息失去真实性、完整性;第三方可能假冒交易一方的身份,破坏交易、信誉或盗取交易成果;再加上层出不穷的病毒和黑客使得网上保险业发展面临危险^{[2](P.68-71)}。

4、法律与标准的制约。保险业电子商务的发展,对传统的保险与商贸法律提出了挑战。传统上的保险合同必须由书面订立,通过手写签名或印章来辨别身份。但在网络中,由于大量运用电子签名,有形合同的法律规定很难适用网上无形的合同,而无形的网上合同如何确定权利和义务,尚待进一步明确规定;电子商务相应的标准、法律、法规很不健全,跨部门、跨地区的协调存在较大问题。此外,尽管我国已经颁布了不少有关互联网的法律法规,但是有关电子商务的立法还比较滞后,没有一个比较完整的电子商务法律框架,限制了保险电子商务的长足发展。

5、我国保险公司自身信息化水平的制约。保险业在我国仍属金融领域中现代化程度和网络技术装备水平较低的一个产业,应用技术的落后束缚了保险业的进一步发展。保险公司的信息化程度是保险电子商务的基础,我国的保险公司因技术、人才、资金等方面的制约,信息化的建设亟待加快和改进。

三、发展我国保险业电子商务的策略

1、以客户需求为导向转变经营观念,加快保险公司的内部信息化建设步伐。我国保险企业应冲破传统思想和习惯势力的羁绊,从发展战略的高度出发,对保险电子商务加以重视和研究,各大保险机构可根据我国网络发展状况,结合本公司的中长期发展战略和经营计划,组织人员,拿出资金,有针对性地研究在互联网带来的机遇和挑战面前,保险公司能做些什么,应做些什么以及如何去做。网络双向互动的特性决定了开展网络保险,公司会收到大量的反馈信息,公司要专门设人对这些信息进行管理。反馈信息一般都是通过发给公司的E-mail或是在网站上留言而获得的。因而保险公司需要根据反馈信息的内容分类分发给相应的部门。在网站上可以设立类似BBS的留言板,让客户提出对保险产品的意见和建议,直接参与保险产品的设计。

2、网上保险与网下保险相结合。根据当今中外保险业发展的现实,保险业的整合营销思路应该是"两条腿"走路、"三种方式"并举。"两条腿"是

指保险营销中,既要使用传统业模式,也要利用现代网络推销保险产品。"三种方式"是指传统模式销售、网络销售以及传统与网络结合的保险销售方式。首先,对于条款比较复杂、投保人难以理解的保险品种,宜采用传统模式销售;其次,对于条款比较简单、投保人又需要快捷服务的保险品种,如航空险、旅游险等则直接在网销售。这实际上是一种现代直销制模式。这种模式通过建立公司网站为客户提供完全电子化保单,业务实现全过程网络化;再次,传统与网络相结合的销售模式。这种模式一般适合网销售,但其条款又相对复杂、保额较大、需要现场核保、现场收费的险种。步骤为:先通过网络获取准客户,然后公司分派业务人员拜访投保人,最后签订保险合同。

3、采用电子商务信息安全技术。首先防火墙是近年来发展的最重要的安全技术,它的主要功能是加强网络之间的访问控制,防止外部网络用户以非法手段通过外部网络进入内部网络;其次加密技术是一种主动的信息安全防范措施,其原理是利用一定的加密算法,将明文转换为无意义的密文,阻止非法用户理解原始数据,从而确保数据的保密性;再次数字证书是网络通信中标志通信各方身份信息的一系列数据,其作用类似于现实生活中的身份证,由权威机构颁发。数字证书通过运用对称和非对称密码体制建立起一套严密的身份认证系统,可以保证:信息除发送方和接收方外不被其他人窃取;信息在传输过程中不被篡改;发送方能够通过数字证书来确认接收方的身份;发送方对于自己发送的信息不能抵赖;最后

参考文献:

- [1] 李琪. 电子商务概论[M]. 北京:高等教育出版社,2004.
- [2] 刘冬娇. 保险中介制度研究[M]. 北京:中国金融出版社,2000.

安全电子交易技术是一个通过开放网络进行安全资金支付的技术标准,它向基于信用卡进行电子化交易的应用提供了实现安全措施规则。

4、进一步完善网络保险法律法规环境。首先,政府管理部门要创造电子商务的政策、规范、法规、法律等法治环境,特别是要保证网上交易的安全性和可靠性。其次,要加强宣传教育,普及电子商务知识,扩大面向大众的电子商务宣传。由于保险当事人之间的人为因素与深刻复杂的利益关系,网络保险仅仅依靠网上运作还难以支撑,如何实现网上核保与网上理赔及支付;如何禁止和惩处利用电子商务进行保险欺诈的行为等,在我国仍有很长的一段路要走,它既需要技术、资金、管理、人才等方面的支持,也需要社会公德意识与法制意识的不断强化。

5、努力提高员工的素质,加大对员工培训的投入。目前我国的保险从业人员整体素质有待提高。在互联网这个虚拟世界中,如果没有较高的综合专业水平与计算机水平,难以适应高科技发展的要求。同时,保险企业的电子商务离不开保险企业核心业务的支持,离不开保险企业管理模式的再造。随着我国保险企业走向国际化、标准化、市场化、开放化的发展道路,保险企业员工必须学习电子商务,掌握电子商务运作方法,增强运用电子商务处理保险业务和管理企业的能力。另外,网络给员工提供了一个自由的业务发展空间,相应的监控是必要的,对员工基于道德的自我约束也提出了更高的要求。所以,员工培训:一是业务能力的提高;二是道德约束的强化。

The Research on the Strategy of Developing E-business in Chinese Insurance

Sun Hua-jin

(School of Economic Management, Yancheng Institute of Technology, Yancheng 224003, China)

Abstract: This paper analyses the impact of e-business on insurance and the opportunity and restricting factors of developing e-business in Chinese insurance and proposes the strategy of developing e-business in China's insurance.

Keywords: E-business; insurance; strategy