

我国银行保险渠道的发展和创新研究

华夏人寿保险股份有限公司浙江分公司 段建福

摘要: 银行保险是当前全球范围内的金融热点,是渠道创新、产品创新、制度创新和组织创新的产物,实现了银行、保险及客户三方共赢,有助于经济稳定增长。基于此,本文围绕银行保险渠道进行探索,分析其当前的发展环境因素,明确我国银行保险渠道状态,并有针对性地提出合理的创新策略。

关键词: 银行保险;渠道;创新发展

DOI: 10.12433/zgkjtz.20240202

在经济全球化与金融一体化的背景下,当前银行业与保险业逐渐转变传统的发展模式,呈现出一种相互融合、相互协调、相互渗透的关联性,即银行保险。通过不断进行新模式探索,当前的银行保险市场规模逐渐增大,并取得了巨大的成功。银行保险是当前全球的热点经济现象,推动了金融界、银行业与保险业的融合,实现了金融一体化发展。

一、银行保险渠道

银行保险实际上是融合了银行与保险的特征形成的全新的经济学概念,部分学者将其定义为利用银行渠道来营销保险产品,进而实现共同发展。银行保险实际上是在金融服务一体化趋势下逐渐产生的新模式,银行与保险公司合作,通过共同的销售渠道开展各项业务,服务于共同的客户群体,银行保险渠道优势较为明显。从本质上分析,银行作为兼业代理人,自身的性质较为特殊,相比直接营销渠道更具有优势,具有一站式服务的特点。保险公司通过银行销售保险产品,既能满足用户个性化的保险保障需求,也能满足其相应的投资理财需求。随着社会的发展,人们对于高效便捷以及储蓄、保险、投资为一体的金融服务需求显著增长,而银行保险渠道有效地满足了人们的个性化需求,并提供了更加便捷的服务。同时,该模式具有较强的成本优势,通过专业代理或兼

业代理的形式进行销售保险产品,可以进一步降低整体的成本,便于客户投保。我国银行业具有较强的权威性,相比保险公司具有更好的信誉,容易获得客户的认可。我国银行业的资产规模及业务总量居金融业首位,具有良好的品牌效应。同时,我国商业银行数量较多,营业网点分布在各个地区,可以为客户提供个性化的服务,具有强大的网点优势。银行还具有丰富的客户资源,这为银行保险业务的开展提供了良好的支撑,可以降低客户成本,有利于各项业务有效开展。此外,银行保险渠道的优势较为明显,相比传统的直接营销渠道,该渠道以银行的品牌信誉为基础,有助于提高客户的认知与认可,树立与维护良好的社会形象,而且在业务开展过程中,可以凭借精湛的知识、熟练的业务技能,为客户提供良好的售前与售后服务,提高客户的信赖度,降低整体风险。

银行保险渠道还具有相应的服务优势,可有效降低保险公司的人力、物力成本投入,促使个人保险业务的开展具有积极意义。通过银行的网点优势、资源优势及信誉优势,可全面发展业务,提高整体的经济效益,以降低保险产品营销成本为前提,扩展目标群体,强化保险业务的发展空间,共享客户资源,提高营销规模。通过对客户群体进行市场规划,并做好相应的控制,保证服务质量,银行保险渠道可针对不同的客户群体开展有针对性的创新,优化个人理财,实现保险销售渠道多元化,降低传统模式对代理人、销售方式的依赖,并为提高整体的保险影响力奠定良好的基础。与此同时,银行自身可以获取客户信息来源,有效解决当前保险公司信息不对称的问题,进一步控制承保风险,营造良好的双向型营销关系,进一步开发市场,促使其金融产品与服务满足客户的多元化需求。

二、我国银行保险渠道的发展环境

（一）内部环境

从内部环境的角度分析，保险公司的组织文化是当前银行保险渠道发展的重要环境，包含的内容较多，如精神文化、价值观、制度文化等，自身具有较强的特殊性，包括约束、导向、凝聚、激励、渗透、塑造等，可对人员的行为进行合理的规范与约束，进而确保整体协调运转。从当前的银行保险营销渠道来说，在渠道开发过程中，通过合理的组织文化协调，将银行与保险公司的企业文化相结合，可进一步扩展渠道。从当前的销售组织与管理的角度来看，营造良好的文化氛围，有利于员工间加强合作，提高工作积极性，保证各项工作有序开展。

保险公司的物质资源主要涉及财力、物力、人力等，尤其是在当前的背景下，这些资源对保险公司具有积极的促进作用。从财力角度分析，财力与银行保险渠道存在密切的关联性，可以确保各项计划与工作的稳定开展，并保证员工福利。从物力的角度分析，加强部门间的协调统一，促使当前物力资源得到合理应用，可为保险营销渠道的拓展奠定良好的基础。同时，配备相应的硬软件环境，可支持业务经营的有序进行。从人力的角度分析，在经济全球化背景下，保险行业竞争越发激烈，银行保险通过合理的资源配置与优化，可以提高其自身的竞争力，推动保险公司发展。

（二）外部环境

从外部环境分析，银行保险渠道受经济环境的影响较为明显。经济的繁荣发展，提升了人们的生活水平，相应地，人们对金融产品的需求也呈现增长趋势。当前，银行在发展过程中面临着国内、国际双重压力，使其必须在金融服务、信息共享、融资便利等方面积极转型，以保证自身的竞争力。

从法律环境分析，随着我国金融体制改革的深入，针对保险行业的相关法律法规正在逐步完善，为银行保险的发展提供了强有力的支撑，带动了其整体的竞争优势与活力。例如：我国在《新保险法》中明确了对当前保险业与银行业、证券业的广领域、深层次合作的若干意见，为行业发展奠定了良好的基础。

从社会文化环境分析，对于银行保险来说，其社会背景较复杂。同时，受人文环境的影响，客户的产品需求、消费偏好、购买心理等都存在明显差异，因此，需要结合实际情况，为客户提供多元化的服务。现阶段，我国银行保险的人文环境良好，可通过强化经营发展，优化整体模式，做好相关的保险业务普及，强化大众的保险意识，提升客户的保险需求，为保险公司与银行的全面发展奠定良好的基础。

此外，其他外部环境也是影响我国银行保险发展的重要因素。例如：税收环境。我国相关的税收政策对银行保险的影响较大，其要求银行出售及储蓄投资

产品需要缴纳相应的所得税，进而对银行保险业务规模产生一定的影响。又如：技术环境。保险营销渠道的扩大受科学技术的影响较为明显，信息技术的全面发展为银行保险营销渠道的扩展与创新提供了全新的机遇，也为满足客户需求提供了个性化的渠道。

三、我国银行保险渠道创新策略

（一）积极探索全新的银保长期合作机制

对于当前的保险公司来说，在发展过程中应明确自身的实际情况，建立长远的战略眼光，促使其稳定发展。同时，提高保险公司在银保合作中的地位优势，明确银行保险建设的重点，在销售成本、业务创新、市场规模、经济效益等方面，灵活利用先进的技术手段进行优化创新，通过银保双方长期、全面合作，实现资源共享，为银行保险的发展创造良好的条件。

在当前的时代背景下，保险公司应积极进行合理的创新，结合实际情况进行优化，结合自身的实际情况进行完善，顺应全新的发展趋势，促进银行保险渠道发展，同时基于当前的长远目标，结合实际情况分析影响因素，确定银行保险渠道发展目标，进一步提高保险公司自身的优势地位，强化整体的控制力。同时整合现在的数据信息，考虑金融行业所面临的监管环境、金融政策、同业竞争情况，明确银行客户自身的需求、目标、信息渠道偏好，以资源共享、信息共享、共同协作为基础，进一步发挥出银行营销渠道优势，实现多渠道整合。与客户进行合作，为各项工作开展奠定良好的基础，同时考虑银行保险销售产品的特点，明确传统营销渠道中存在的问题，对营销渠道进行优化，改进渠道策略，解决多渠道销售带来的客户资源冲突问题，完善经营理念与营销理念，发挥出保险渠道创新优势与价值。

（二）全面提升保险公司客户服务水平

保险公司在发展过程中，应对销售保险产品的相关员工进行规范，保证其具有代理人资格，并积极开展相关培训，进一步提高其专业素养，以保证其为客户提供优质的服务。同时，强调售前、售中、售后服务一体化，以提高客户的信赖度，获得客户的认可。此外，应积极提高产品研发能力，合理设计保险产品，对接客户的需求，同时完善相关的产品条款，尽可能降低道德风险与逆选择风险。当前的时代背景下，我国银行发展环境更加复杂，银行发展压力增大，在过程中，银行想要实现稳定发展，必须强化银行保险渠道创新力，以客户为基础，提高保险公司客户服务水平，优化各项内容。例如，保险公司应结合自身的实际情况，对银行销售保险产品员工进行合理的培养，提高其专业能力，明确其员工自身资格，保证其具备专业的代理人资格，同时对于现有的银行人员销售产品进行合理的培训，提高其专业能力水平，保证其各项工作有序开展。同时，保险公司需要明确自身工作内

容,产品售后需要保证其售后并不是单纯销售,而是需要以后续的服务为基础,进行合理的扩展延伸,保证服务的全面性,以提升客户的体验感。与客户保持良好的联系,增强客户黏性,降低对银行的依赖,加强银保双方合作,保证其合作合理性、紧密性,通过合理的沟通、交流与协调来强化其服务水平,做好售前、售中、售后服务连接,保证其服务的连贯性,为客户营造良好的服务,促使其各项工作有序开展。与此同时,提高保险公司研发产品能力,明确市场需求,以银行保险产品需求为基础,注重各环节协调,开发出与消费者需求相适应的保险产品,对现有的产品条款进行完善,将其合理控制在风险可控范围,尽可能降低各种因素影响,以达到预期目标。

(三)进一步开展技术研发

银行保险渠道在发展过程中,应积极引进先进的信息技术,通过网络系统优势,提高银保合作的效率,保证整体的经济效益。同时,积极进行技术研发,构建操作平台,实现银行保险业务电子化与信息化。例如:合理优化保险公司的电子商务网站,保证信息的及时传递与反馈,确保保费交付、保单生成、赔款、付款等相应工作高效开展,以此提高客户的满意度。在当前的时代背景下,信息技术逐渐完善,银行在发展过程中需要充分发挥出信息技术优势,合理进行保险渠道创新,结合现有的实际需求进行完善,进一步建立高效的网络系统,以促使其银保合作营运效率提升,为客户提供优质的服务。银行保险发展需要以先进的信息技术为基础,强化各项内容,保证其各项内容符合要求,加快技术创新步伐,完善信息技术,例如,可以积极建立相应的统一操作平台,为客户提供便捷的服务,强化售前、售中、售后相关联,实现银行保险业务电子化发展趋势,以满足时代发展需求。与此同时,在发展过程中需要积极进行合理的创新,结合实际情况进行完善,注重信息反馈,做好信息网络系统优化,保证其整体安全性。与此同时,大力发展网上业务,强化网络保单生成、保费交付、赔款或付金领取等,减少中间环节,优化整体流程,提高整体的效率,满足现阶段发展需求。积极进行合理的银行保险技术平台审核,明确当前银行保险业务发展趋势,行业的快速发展需要以先进的技术为支撑,而建立技术

平台可以促使当前银行保险行业信息化程度提升,为客户提供个性化服务,提高整体工作效率。例如:通过合理的银行保险信息化水平提升,可以促使银行保险业务范围扩大,优化数据资源,实现数据交换、客户资源共享,同时促使银行保险销售渠道服务扩展延伸,实现不同渠道的服务与信息交换,提高信息利用效率,以客户为中心,建立银保运作模式,实现客户细分,深入挖掘客户需求与客户信息,以实现多元化对接,提高整体的服务质量,满足当前发展需求。

四、结语

综上所述,当前,我国银行保险渠道在发展过程中整体的销售受到影响。在未来的发展过程中,应结合时代背景及客户需求进行创新和优化,整合现有的资源,加强银行与保险企业之间的合作,进一步推进多渠道销售,为客户提供个性化的优质服务,并树立良好的公司形象,从而提升整体的经济效益,促进我国银行保险业务发展。

参考文献:

- [1]谢炯辉.保险销售渠道转型策略研究[J].老字号品牌营销,2021(05): 48-50.
- [2]邱越.中国保险行业协会发布《2020年中国保险行业银行代理渠道业务发展报告》[J].中国保险,2021(04): 2.
- [3]梁戈.A人寿银保渠道合作模式创新研究[J].全国流通经济,2021(09): 150-152.
- [4]张欢,宋占军.互联网保险监管新方向:建立独立互联网保险渠道[J].中国保险,2020(10): 35-38.
- [5]包敏.移动互联网时代保险营销渠道创新与应用[J].营销界,2020(24): 169-170.
- [6]晋颖,王怀远.保险行业“线上+线下”交互式营销渠道的构建[J].中国保险,2019(05): 8-12.
- [7]孙爱华.财产保险营销渠道建设研究[J].现代营销(信息版),2019(03): 243.
- [8]何雪琪.劳合社模式与我国居民投资的保险渠道[J].保险职业学院学报,2017(03): 77-81.
- [9]向勇.财产保险销售渠道的创新策略分析[J].现代经济信息,2018(07): 370-371.
- [10]肖燕婕.保险行业网络营销渠道与传统营销渠道的冲突分析[J].现代经济信息,2017(12): 141.