

# 国家开放大学

## 学士学位论文

题目：互联网金融对陕西省人寿保险业发展的影响研究

分部：新城电大

学习中心：新城电大

专业：金融学

入学时间：2016年9月1日

学号：1661001251409

姓名：于婷

指导教师：包晓红

论文完成日期：        年        月

## 学位论文原创性声明

本人郑重声明：所呈交的学位论文，是本人在导师指导下，进行研究工作所取得的成果。除文中已经注明引用的内容外，本学位论文的研究成果不包含任何他人创作的、已公开发表或者没有公开发表的作品的内容。对本论文所涉及的研究工作做出贡献的其他个人和集体，均已在文中以明确方式标明。本学位论文原创性声明的法律责任由本人承担。

作者签名：                    日期：      年    月    日

## 学位论文版权使用授权声明

本人完全了解国家开放大学关于收集、保存、使用学位论文的规定，同意如下各项内容：按照学校要求提交学位论文的印刷本和电子版本；学校有权保存学位论文的印刷本和电子版，并采用影印、缩印、扫描、数字化或其它手段保存论文；学校有权提供目录检索以及提供本学位论文全文或者部分的阅览服务，以及出版学位论文；学校有权按有关规定向国家有关部门或者机构送交论文的复印件和电子版；在不以赢利为目的的前提下，学校可以适当复制论文的部分或全部内容用于学术活动。

作者签名：                    日期：      年    月    日

# 目 录

一、引言	1
(一) 研究背景	1
(二) 研究成果	1
(三) 研究意义	1
二、互联网金融概述	2
(一) 互联网金融的涵义	2
(二) 互联网金融的基本特征	2
1. 普惠性较高	2
2. 大数据发展	2
(三) 互联网金融的发展格局	3
1. 整体发展格局	3
2. 中国发展现状	3
三、互联网金融下陕西省人寿保险业的发展现状	3
(一) 保险需求	3
(二) 保险销售	4
(三) 服务客户	4
(四) 风险防范	5
1. 认知方面	5
2. 操作方面	5
四、互联网金融下陕西省人寿保险业发展模式存在的问题	5
(一) 安全问题	5
(二) 法律问题	6
(三) 业务问题	7
五、互联网金融下陕西省人寿保险业发展模式问题的应对措施	7
(一) 加强互联网安全保障	7
(二) 加强保险行业监管	8
(三) 优化产品与业务模式	9
六、结语	9
参考文献	11

## 摘 要

如今,移动互联网对各个领域、各个行业的快速发展都已经起到了十分相当的推动作用。在信息金融服务领域,互联网信息技术进一步应用发展并形成了利用互联网金融的新模式。保险行业要想在应用互联网金融的大背景下能够获得较快的健康发展,必须充分结合自己的真实情况研究制定一套科学的保险经营战略发展规划策略,成功发挥应用互联网金融在金融行业发展中的优势,使我国保险行业的稳步向前发展。本文主要通过对中国互联网金融的未来发展以及现状趋势进行深入研究,探讨分析互联网保险金融对陕西省中国人寿保险业的影响。

**关键词:** 中国互联网金融; 陕西省人寿; 企业经营; 社会影响

# 一、引言

## （一）研究背景

互联网金融是信息时代的产物，在金融领域成为了人们经常热议的焦点。中国保监会的副主席项俊波指出：“要密切关注大数据和互联网金融对保险业的影响，充分利用信息技术促进保险业转型升级”。基于此，本文将以西人寿险保险业为分析对象，浅析互联网金融对寿险保险业的影响。

## （二）研究成果

通过研究一些具有权威性的资料汇编或综论，发现其中很少有人列举或直接提及我国互联网金融对寿险保险业的直接影响，国内相关学者在这一研究领域内的深入研究成果也相对较少。一般对于我国互联网金融的影响研究主要侧重于保险银行业与其他金融行业。可以说，长期以来缺乏相关资料、理论基础研究能力不足等都是造成这一状况的重要原因。

## （三）研究意义

就目前情况来看，互联网金融还是属于新生事物的研究范畴，其未来的发展基本状况以及发展变化都可能是未知的。但近几年，我国互联网金融显示出来的极具爆发性的快速增长与极具革命性的市场影响力给我国传统金融业的发展造成了激烈的碰撞。因此，有必要仔细梳理一下互联网金融的未来发展。加之我国现有相关研究里，关于互联网金融对中国保险业的直接影响及其研究内容较少，本文主要立足于此，以期对中国互联网金融与西人寿险保险的未来发展趋势提供一些参考。

## 二、互联网金融概述

### （一）互联网金融的涵义

互联网金融是指，通过互联网信息技术和传统金融服务功能的有机相互结合，依托移动大数据和移动云计算，发展形成的一种功能化网络、金融服务业态、及其金融服务体系。包括基于互连网络的传统金融市场管理体系、金融服务管理体系、金融企业组织管理体系、金融理财产品服务体系以及基于互联网上的金融监管服务体系等，还包括具有一定普惠性的金融、平台驱动金融、信息技术金融和碎片化的金融等各种金融服务模式。

互联网金融不是字面上我们常常误以为的互联网与金融的合并，而是以安全、移动等现代化的网络金融技术为必要保障，被广大用户广泛熟悉并接受后，逐渐发展成为过去传统的金融行业与现在的移动互联网技术有机结合的朝阳产业。

### （二）互联网金融的基本特征

#### 1. 普惠性较高

互联网金融市场准入要求较低，开展的业务覆盖面较广泛，不需要设立大量实体网点，同时在利率浮动以及资本市场充足率等方面要求较低，所以行业门槛要低于金融传统行业。目前互联网金融只有银行网络金融保险和线上第三方支付两大业务要求有正式牌照，其他领域都没有市场化的严格要求或较高准入条件设定。互联网金融终端充斥生活每一个角落，也已经令许多传统网络金融机构及其分支网络营业部和网店的用户数量不再只是参与竞争和评价的砝码。发展互联网金融使得传统金融服务门槛降低，不仅更加灵活，而且也更便利，能够更有效的满足金融传统行业“长尾市场”发展需求。

#### 2. 大数据发展

互联网金融系统之中存在大量金融数据信息和分析资料，其中包括金融客户交易和交互行为、成功支付概率以及违约率等等数据。当前时代是大数据时代，数据信息是当前时代最重要的资产之一。金融业务开展过程中关键的技术要素，特别是客户信用、定价、风险管控，均对金融数据的采集数量、质量及应用深度数据挖掘、处理信息技术等

具有较高难度要求。互联网金融可以通过用较低的投入成本彻底摸清主体参与者，特别是银行授信评级或业务规模都远小于小微客户标准，因此能够有效解决小微企业由于信用评级不佳、评价不良，在融资方面面临的困境。互联网金融是也能为面向市场开展的精准营销、为客户提供定制金融服务等等提供数据信息支持。

### **（三）互联网金融的发展格局**

#### **1. 整体发展格局**

当前互联网金融由传统金融机构、非金融机构共同组成。传统金融机构主要泛指传统金融业务的移动互联网，非金融服务机构则主要指企业利用移动互联网信息技术平台进行传统金融业务运作的传统电商金融企业、借贷模式的智能网络金融借贷服务平台、众创运筹融资模式的智能网络金融投资服务平台、挖财服务类（淘宝模式）的智能手机网络理财平台以及第三方网络支付服务平台等。

#### **2. 中国发展现状**

中对于全球大部分发达经济体重要的结构变革，通常金融创新是少不了的。中国的传统金融体制改革，正值移动互联网金融的新潮流兴起，在中国网络金融部门和移动互联网金融的共同推动下，中国的传统金融运作效率、交易成本结构都在发生变革。据相关数据分析，在中国，互联网金融之所以快速发展，是因为监管套利行为。

## **三、互联网金融下陕西省人寿保险业的发展现状**

### **（一）保险需求**

人们日常生活中的方方面面中，互联网金融已经逐渐开始体现并推广，保险的宗旨是使生活变得更美好，因此在我国互联网金融快速发展的过程中购买人寿保险金融产品必将成为十分关键的内容。陕西人寿保险的全方位市场需求不仅仅包括如移动支付金融领域内关于消费者自身的小额信用责任保险、网购购物领域中各类货物运输信用保险、网络借贷平台业务范围内担保贷款人人身保险合同履约等，还有关于金融理财的如基于移动互联网平台催生的金融理财产品市场需求等。互联网金融的快速发展为陕西人寿保

险经营企业带来了大量的基于客户自身个性保险需求和企业信用保障信息,同时极大地提高了客户获取信息速率,节省了运营成本,进一步极大拓展了人寿保险产品研究开发研制工作。同时,互联网金融产品独有的行业发展趋势特点也需要陕西人寿保险产品企业不断创新健全产品化的研发工作程序,一定程度上大大压缩了行业决策层的链条,以更好地适应我国互联网金融发展的大环境。

## **(二) 保险销售**

互联网金融的快速发展对传统销售模式带来影响。一方面对传统的个人保险代理和电商经代的销售模式造成了极大的市场挑战;另一方面通过陕西人寿保险网络销售与传统电商业务巨头的深度结合,凭借线上客户信息流量、消费心理咨询、线下网上线下的四大发展综合优势,对陕西人寿保险网络销售业务渠道不断创新和快速拓展,在新的网络营销环境中大大提高了陕西人寿保险销售企业的核心竞争力。

## **(三) 服务客户**

首先,陕西人寿保险业的很多公司已经完全颠覆了传统模式,将服务客户作为公司发展战略核心。凭借大数据的有效分析,企业可以更加精准把握客户信息,为企业客户服务行为数据分析研究奠定坚实基础,且为企业客户本身提供最佳服务体验,还可以随时利用互联网信息技术帮助广大客户不断提高交互管理能力,提高售后服务水平。

其次,陕西人寿保险业的许多企业提供给广大客户增值服务的运营模式正在进行不断改进。互联网金融的发展产生了两种金融客户服务群体:一种是在信息社会中长期居于服务主导位置的80后、90后;一种则是一段时期内无法完全满足金融服务需求的长尾客户。这两种市场客户中随着靠专业知识为生的人的增多,因此更为追求个人价值,从而形成了十分特殊的市场消费心理思想。不断发展变化的保险服务管理为进一步扩大陕西人寿保险提供了管理方式。

## **（四）风险防范**

### **1. 认知方面**

在我国社会资本信用管理体系完全成熟之前，尤其更需要高度重视金融风险管理，否则将可能会直接引发针对金融风险不好后果。技术的高速发展与进步发展为现代金融行业提供更好的发展环境，风险管理则为现代金融行业发展之路提供重要保障。

### **2. 操作方面**

在互联网金融大背景下，陕西省在人寿保险行业风险综合控制管理过程中成功整合利用中国云计算与行业大数据，有利于人寿保险代理公司快速了解与及时把握陕西社会信息和市场舆情，获得最新的保险市场经济发展趋势动态，提升政府预防企业风险的管理水平；陕西人寿保险行业因此可以更加深刻地对企业风险管理情况加以科学的评价，设计制定具有不同差异化管理特点的风险款项管理，如应收款项管理、往来款项管理等。

## **四、互联网金融下陕西省人寿保险业发展模式存在的问题**

随着互联网金融背景下陕西省人寿保险业得到快速发展，可以清楚地看到，互联网的应用降低了保险业的成本，拓宽了营销渠道，并促进了产品创新的发展。整体市场有所改善。但是，由于互联网保险是保险和互联网行业的结合，因此，由于互联网保险具有许多与常规保险固有不同的特征，所以，不可避免地存在与常规保险明显不同的相关风险。例如技术风险、监管风险和产品服务风险等。同时，由于当前互联网保险市场的业务模式多种多样，既能够看到陕西省人寿保险涉足于互联网业务，又可以看到现有的互联网公司与保险相关业务的相互融合。因此，两者在参与互联网业务中可以相互结合，在保险领域都有自己的业务发展。因此，面临的挑战和风险必须会根据发展模式而有所不同。

### **（一）安全问题**

网络保险的操作风险主要是指保险从业人员的操作错误、对网络的恶意攻击、网络设计中的漏洞，以及硬件设备故障等。如今，网络安全已经成为互联网虚拟保险行业交

易市场中进行平稳交易的前提，但是互联网保险使用的网络通用操作系统具有安全漏洞，因此，互联网保险具有很高的系统漏洞风险。基于此，陕西省人寿互联网保险公司会由于自身的操作错误或外部攻击而容易受到恶意攻击，丢失或破坏保险交易信息，失去处理所有交易的能力。诸如保险骗保等一些其他非法活动的攻击严重损害了公司的声誉，并且不可避免地对公司的正常运营产生了极大的负面影响。

同时，与互联网保险相关的信息（例如商业秘密和与保险索赔相关的信息）被存储在网络设备上，因此，如果这些数据和信息被篡改，陕西省人寿保险将会因此而做出错误的决策，这会引起严重的误导。与传统的保险代理机构不同，陕西省人寿保险公司具有无纸化网络交易模型，这使得被伪造或修改后的网络信息难以进行识别，从而使其难以应对这些网络攻击。

最后，陕西省人寿保险的互联网安装时间短，组织结构相对精简，在人员认可方面，很难实现现有保险模式的完善。同时，因为陕西省人寿保险公司没有为客户提供全面的咨询平台，无法查询保险单的真实性，另外，消费者没有足够的保险相关专业知识。因此，当人为错误或恶意行为发生时，陕西省人寿保险和消费者无法进行系统地预防和控制损失，与传统的保险机构相比，损失往往会造成更严重的后果。

## （二）法律问题

互联网保险不仅涵盖互联网行业的内容，而且采用保险行业的商业模式。它不仅在线提供相关的保险、承保和索赔解决服务，而且还在线处理保费收取、保单交付和相关的处理、咨询和索赔等相关服务。因此，互联网保险监管法规很难完全涵盖互联网保险的全部内容，并且现有的保险法律无法应用于现有的互联网保险业务模式。例如，互联网保险中的个人信息泄漏等问题，面对客户信息风险，互联网保险无法获得法律保护，因此，陕西省人寿保险公司和消费者将无法保护其应有的合法权益。

陕西省人寿保险行业发展周期相对较短，而且法律尚未完全涵盖该行业的所有业务内容，因此，这种现象将成为阻碍未来发展的限制因素。同时，面对尚未受到法律保护的新兴行业，互联网保险产品消费者将对自己的资金和信息安全性会产生疑惑，这无疑将触发互联网保险营销发展的弊端。另一方面，陕西省人寿保险应在缺乏法律保护的前提下，只能将未来产生的诉讼费用考虑与产品设计和的定价当中，这在一定程度上也增加了公司的成本，不利于保险产品的销售价格，影响行业的发展。

### **（三）业务问题**

当前，陕西省人寿保险公司产品类型仍然很少，并且集中在标准化保险产品上。例如，人寿保险领域中理财保险产品仍占最高比例，可以达到 83.2%。这些产品到期时间短，保费低。因此，依赖于这些产品的陕西省人寿保险公司通常缺乏盈利能力。而且这种现象的出现在供给和需求两者间有着密不可分的联系。

在互联网财产保险领域，消费者最需要的是短期意外伤害保险。首先，随着短期旅游市场的发展，消费者对短期意外伤害保险的需求逐渐增加。这可以通过互联网保险来实现快速的需求应急，这是消费者特别喜欢的一种服务方式。其次，事故保险的标准化性质使陕西省人寿保险公司能够快速完成销售过程，并实现盈利。因此，由于供需关系的共同作用，短期事故保险的份额将会有所增加。同样，也有新的基于互联网领域的保险，它们都是高度标准化的保险类型，非常适合互联网保险的业务模型，但是这种现象不利于互联网保险的健康发展。单一的产品结构和极端的同质性将迫使陕西省人寿保险公司发起价格战来占领市场，回到传统保险之间的恶性竞争模式，压缩保险公司的利润，并为长期发展带来一定障碍。

## **五、互联网金融下陕西省人寿保险业发展模式问题的应对措施**

当前，陕西省人寿保险的规模和影响仍然很微小，互联网保险保费收入在总保费中所占的比例仍然很低，因此，这是需要找出陕西省人寿保险业在响应互联网金融这一事实中仍然对保险业的影响产生许多限制的各种因素，因此，需要对整个陕西省人寿保险业的风险保持积极主动的态度进行应对。陕西省人寿保险公司需要不断改进相关技术，以确保行业安全。监管部门应加强行业监督管理，与此同时，陕西省人寿保险应不断优化业务模式和产品结构，以促进保险业的发展。

### **（一）加强互联网安全保障**

首先，有必要加强网络安全认证的应用。互联网保险是一种开放的网络营销模式，由于交易过程需要消费者提供大量资金，资产的安全性将直接影响消费者对整个行业的

看法，从而影响整个行业的发展前景。陕西省人寿保险在网上交易过程中应注意安全认证问题。从国际角度来看，有两种安全标准已广泛用于互联网支付环节当中，即安全的电子交易协议和安全套接层。前者的协议内容非常复杂且使用成本较高，但安全性能极佳。在提高互联网交易的安全性方面，陕西省人寿保险业应将两者结合使用，在仍然需要解决网络安全问题的情况下，应尽可能提高互联网支付的安全性。其次，有必要建立互联网保险信息安全保障体系。由于保险产品内容的独特性和保险行业中风险控制的特殊性，要求陕西省人寿保险在交易过程中尽可能详细地收集被保险人的个人信息，例如家庭状况、个人健康情况、收入水平和联系方式等个人信息。这不可避免地使陕西省人寿保险公司成为恶意攻击的目标。基于此，陕西省人寿保险应通过不断研究和开发网络加密方法、防火墙、访问控制方法和其他防御措施，以及诸如电子签名之类的识别功能，来继续提高其对技术领域中网络攻击的响应能力，提升其自身的防御网络风险，防止网络黑客进行恶意攻击，并有效保护保单持有人的信息安全，建立一套防御系统。

## **（二）加强保险行业监管**

互联网保险的监管考虑了行业的发展，但并未放宽要求，因为互联网保险的风险仍然会对行业产生潜在的影响。随着互联网产业的发展，陕西省人寿保险业与互联网产业的结合已开始暴露出许多潜在的风险。但是，由于发展速度快，时间短，监管机构无法及时做到相应的调整，这导致了互联网保险与相关政策法规不一致的情况出现。一方面，过去的相关法规无法适应新形势，而新的法规政策尚未完成。面对这些监管空白，有必要尽快促进相关法律法规的完善。在陕西省人寿保险行业，通过不断发展和完善监管政策，有效解决互联网保险的道德风险，以及金钱和信息安全问题、互联网保险异地销售问题等，并对陕西省人寿保险行业风险进行有效的防范。

首先，需要建立行业准入制度。保险监管机构和政府部门必须明确指导陕西省人寿保险公司的业务范围，以通过指导其在指定范围内开展业务来减少互联网保险行业的风险和损失的可能性。同时，有必要通过评估陕西省人寿保险业，并通过分类为消费者提供交易基础，迫使陕西省人寿保险业不断提高其风险管理能力，并确保行业安全。

其次，建立部门间风险监督制度。由于互联网保险具有明显的跨行业性，给监管者规范和指导行业带来了很大的困难，因此，多个部门的协调与配合将在行业监督管理中发挥积极作用。此后，监管机构应尽快制定陕西省人寿保险业共同风险指标体系，以提

出监管机构和保险机构应遵循的规则，以尽快预测、分析和处理行业风险，以确保市场安全。

最后，遵守监督一致性的原则。关于陕西省人寿保险业的监督管理，监管者必须采用一致的评估标准，以防止监管套利的发生。这样，可以最大程度地降低互联网保险中保险产品的风险，从而可以满足现有保险产品的交易标准。但是，由于互联网保险在互联网模式下具有其自身的特征，因此，在监督和指导过程中，监管机构可以在互联网精神方面给予一定的扩展。

### **（三）优化产品与业务模式**

当前，陕西省人寿保险产品在产品分类的同质化方面存在严重问题，绝大多数易于标准化的产品（例如短期事故保险）占据了主导地位。互联网保险已经成为纯粹的保险营销平台，加剧了保险企业之间的营销矛盾，加剧了市场竞争。陕西省人寿保险产品集中在短期、低成本和标准化的产品上，缺乏产品创新，这不利于该行业的健康发展。因此，陕西省人寿保险业应充分利用互联网保险大数据技术的优势，再加上互联网的灵活性和交互性，随时与客户进行交流和反馈，并在对客户进行准确分析的基础上使用现有的保险产品需求数据，降低消费者需要购买的门槛，并简化满足消费者零散需求的过程，从而使产品满足互联网模型的简单和灵活的要求，并且可以轻松地进行市场营销和推广。另外，互联网保险融合了保险产品及相关场景，因此，新产品的设计和推广是保险业未来的整体发展方向。在互联网保险的快速发展中，仅将互联网保险作为保险营销的新渠道和平台，不能满足陕西省人寿保险业的发展要求，也不能满足消费者对保险产品的需求。

## **六、结语**

互联网金融实质上是传统金融行业的技术转型和发展升级，其主要依托于时代趋势推动下的传统互联网金融技术的广泛应用，以及在转型发展升级过程中如何融入金融业的发展理念。在互联网金融影响下，陕西人寿保险业、乃至中国人寿保险业，既要明确行业发展总体目标，又要贯彻落实行业发展主要内容，推动陕西人寿保险经营企业从金融产品开发发展到服务销售的各个发展阶段。还要始终坚持贯穿互联网金融发展理念，

从而有利于不断提高陕西人寿保险企业的金融产品开发销售能力，拓宽金融用户服务市场，提高金融工作效率，提升金融服务质量，提高资本市场的竞争力，把握未来行业发展的大方向。

## 参考文献

- [1]唐金成.加快发展我国网络保险业务之管见 [J] .上海保险, 2015.11.
- [2]张诗悦.我国电子商务保险的现状与发展方向分析 [J] .中国商贸, 2016.4.
- [3]刘远翔.互联网保险发展对保险企业经营效率影响的实证分析[J].保险研究,2015 (9) :104-116.
- [4]李琼,刘庆,吴兴刚.互联网对我国保险营销道影响分析[J]保险研究.2015, (3) :24-35.
- [5]陆岷峰,葛和平,供给改革背景下我国金融监管体制重构的思考——基于互联网金融对传金融的冲击分析.当代经济管理, 2017, (1) :73-80.
- [6]杨美竹,王典,于帅等.电子商务背景下的售后服务管理研究[J]科技致富向导, 2014, (32) :103.
- [7]罗艳.浅析电子商务模式下的售后服务隐患[J].教育教学论坛, 2013, (47) :128-129.