

扩大人的签名在数字金融世界里的效力：

保险和金融服务提供商如何能从数字墨水技术中获益

挑战：跨越实物与数字两个领域

金融服务业中的数字革命如火如荼。按《美国银行家》杂志的说法，到 2021 年，世界上的每两个成年人中就有一人在智能电话、平板电脑或智能手表上登录金融服务。¹《经济学人》指出，自大萧条以来，美国的银行已关闭了一万多家分支机构——平均每天关闭 3 家。²澳大利亚最近的一项研究显示，保险业务的在线销售额在最近 5 年已经翻倍。³数字技术已使金融服务领域里的多项商品交易更为便捷高效。

虽有这些趋势，仍有许多高价值、高风险的保险和金融服务交易——从签约人寿保险到签署按揭合同——需要更为个人化的服务并要求文件上有手写签名才能具有法律约束力。

文件上的手写签名起到证明身份和意图的作用。数字签名必须同样如此。随着金融服务和保险提供商逐渐弃用低效的、基于纸张的系统，创新已使它们得以利用嵌入了数字墨水技术的钢笔、设备和平板，扩大签名和合同应用，也使新的工作流程及流畅的客户体验成为可能。不过，这些解决方案大多是产权性的，这限制了它们对于这些产权性的解决方案使用者的价值。

解决方案：一个通用的框架

数字文具联盟（DSC）认为需要以通用的框架确保人手留下的每个标记及钢笔的一笔一划都以可分享的、可编辑的数字格式捕捉下来，让所有的数字墨水解决方案均可分享。DSC 的各个工作组正在与许许多多行业里的专家合作，释放启用了数字墨水的产品和服务的价值，从而提高劳动生产率并能更好的服务它们的客户。

保险和金融服务行业是最可得益于通用的数字墨水技术的行业之一。数字墨水的进步确保了身份和意图能得以捕捉下来。用户写下的每一笔一划的墨水印记背后的智能数据确保了签名的压力、速度及其它属性被捕捉下来，从而确认签名未遭任何方式的篡改。

给保险和金融服务提供商带来机会

数字墨水解决方案可为保险和金融服务企业带来显著的利益，使得他们能够支持更为有效的数字化过程，同时保持高水平的客户服务，减少欺诈，并提高劳动生产率。所带来的机会包括：

在与客户会面时不被打断的、数字化的填写申请表格。为客户提供咨询是代理人员及银行人员提高客户忠诚度、改善服务及推动增值销售的重要机会。客户使用数字墨水解决方案填写保单及贷款申请表时，他们的信息及签名以数字方式得以捕捉。



由于可以避免后台作业，如扫描、复印、存档等等，通用的数字墨水技术的优势可被设计为确保咨询人员有更多的时间专注于为客户服务

(图源：Wacom)

在代理人员花费宝贵的时间跟客户在一起时，以数字方式签署的合同的信息得以自动保存、分析及与所要求的合作伙伴组织进行分享。

以生物识别签名确认具有法律约束力的同意意向。数字墨水技术使捕捉一个人的签名的视觉再现并捕捉与此人独特的签名方式相关的生物特征数据成为可能。这些数据包括写字的角度、施加的压力大小、写字的速度等等。它们共同构成了证明签名的真实性的有力方式，从而确认此人的同意意向及防止伪造签名。

减少纸面作业，增加效率并改进客户服务。数字墨水技术消除了与保险和银行业务相关的大量纸面作业。随着需要处理的纸面作业的减少，保险代理人员及银行人员可将更多时间用于提供客户服务及为客户和投保人创造价值。

最大可能的减少后台纸面处理，提高效率和准确性。基于纸面的工作流程要求以额外的行政工作将实物文件转化为数字记录。由于减少了所需的扫描、复印、文件处理及文件存档工作，数字墨水技术让后台操作变得更有效率，同时也防止各种人为的错误。

减少保险欺诈。虽然绝大多数的保险代理人员都是有道德的，是值得信任的，但不幸的是仍有不择手段的保险代理人员。最近浏览反保险欺诈联盟的网站即可发现，在最近的 8 周时间里就有 8 篇代理人员犯下欺诈行为的新闻报道。数字墨水技术在客户提供数字签名后可防止代理人员改变表格的内容，从而有助于减少代理人员的欺诈行为。

下一步：行业行动起来，采纳通用的框架

数字墨水技术为保险公司和金融服务提供商提供了降低成本、提高效率、减少欺诈等等的新机会。通用的、开放的且智能的内容格式及数字墨水方面分享和协作的共同框架的采用，将极大扩大这些好处。DSC 正在基于 Wacom 公司的墨水图层语言（WILL™）这一通用的数字墨水框架牵头进行这项工作。

我们邀请其它各方加入 DSC，对数字墨水技术如何成为更为广泛的数字文具市场的组成部分进行塑造。我们鼓励对数字墨水生态系统感兴趣的所有企业成为 DSC 的成员。DSC 两个会员级别，贡献者和促进者，对处于业务的上下游的所有企业开放。我们邀请专注于数字文具技术的初创企业及学术组织申请成为免费的、一年期的促进者成员。一旦获得批准，第一年将免缴促进者成员会费，成员可通过联盟的工作组参加 DSC 的技术和教育活动。成员可以接触到 WILL™ 技术，而且有机会参与各种成员项目、工作组及仅对成员开放的会议。

关于 DSC



通过采用通用的数字墨水技术，
可开发新的防仿冒数字文具解决
方案以防欺诈。
(图源：Wacom)

数字文具联盟（DSC）由 Wacom 创办，是全球行业和思想领袖的联盟，他们的共同使命是宣传人类创意的价值及，牵头推动智能数字文具解决方案这个新的市场类别的形成，以自然且富有敏锐洞察力的方式为创意服务。贡献者成员也代表着 DSC 的董事会，这些成员包括 E-Ink、富士通客户计算有限公司、万宝龙、三星电子和 Wacom。联盟的工作重心是基于 WILL™ 数字墨水，确立数字墨水作为通用的、开放的及智能化的内容格式及观点分享与协作的共同平台的地位。欲了解 DSC 及其成员利益方面的更多信息，请访问 [http:// digitalstationeryconsortium.org](http://digitalstationeryconsortium.org)。

尾注

¹ 《美国银行家》：《银行认为什么是阻挠移动银行业务增长的最大障碍？畏惧》，2018 年 1 月 3 日

² 《经济学人》：《美国各家银行分支机构纷纷关闭》，2017 年 7 月 27 日

³ Roy Morgan：《人寿保险在线销售额增至 349,000》，2018 年 1 月 18 日