

数据时代保险中介行业转型探究

陈铭豪

浙江财经大学东方学院, 中国·浙江 海宁 314000

【摘要】在这个日新月异的时代, 互联网能够引领数据革新, 切实服务于大众, 使民众生活便利程度陡然上升, 但是人民生产生活中仍有风险与隐患。因此重新定位保险行业的时代现行标准具有重要意义。公司应抱有积极态度, 充分利用数据优势, 整合行业资源, 熟练掌握金融服务与数据理念, 结合产业转型进行可行性创新。本文立足于时代现状, 合理分析目前保险行业所存在短板并提出可行性转型对策。

【关键词】数据时代; 保险中介; 行业转型

Research on the Transformation of Insurance Intermediary Industry in the Data Age

Chen Minghao

Oriental College, Zhejiang University of Finance and Economics, Haining, Zhejiang, China 314000

[Abstract] In an era of rapid change, the Internet leads data innovation and effectively serves the lives of the public. The convenience of the public has risen sharply, but there are many risks and hidden dangers brought by the waves. It is therefore important to reposition the current standards of the era in the insurance industry. Companies should have a positive attitude, make full use of data advantages, and integrate industry resources. Proficient in financial services and data concepts, and make feasible innovations in combination with industrial transformation. Based on the current situation of the times, this paper reasonably analyzes the current shortcomings of the insurance industry and proposes feasible transformation strategies.

[Keywords] data age; insurance intermediary; industry transformation

经济高速发展促使信息技术不断更迭换代, 数据时代得以迎来全面革新。传统保险行业在互联网浪潮中逐渐失去企业活力, 变革促使行业风险管理再度提升, 挑战与机遇并行而至。因此在网络时代如何把握产业发展方向成为重中之重。保险行业应及时研究数据处理新模式, 保证即使自身处于风云变幻中, 也能适应环境, 开创产业模式新思路。

1 数据时代下保险中介行业发展现状

在互联网红利下, 中国保险市场在近几年不断扩大规模, 行业持续创造巨大利润。数据时代提供机遇的同时也增加了风险, 保险公司及相关企业直接面对互联网的巨大红利, 因此掌握数据力量有利于产业进步甚至行业发展。新鲜血液随之大量涌入, 在创造活力的同时带来行业竞争压力。国家秉持“科学发展是第一生产力”原则, 大力推动创建发展信息时代, 互联网模式与大数据受到政策扶持的同时, 也得到大众人群的高度关注。保险行业存在诸多问题, 因此在信息时代里探究管理模式与新标准是各个保险企业切实需要解决的问题。该行业应当从实际出发, 紧握服务质量水平, 提升产品质量以适应市场, 紧紧抓住发展机遇。而就目前保险业发展而言, 具体存在以下问题。

2 保险中介行业存在的问题

2.1 传统营销模式影响产业深化发展

就目前我国广大城市而言, 代理人渠道是保险营销的主要方式。根据可靠数据值支撑, 每年保险代理人约有一半以上离开工作岗位, 而与此同时选择保险代理人的员工新入职后也会在工作半年左右之内重新择业, 这就直接导致能在行业竞争中生存并坚持下来达到管理阶层的代理人少之又少。人员高速流动导致保险后续内容, 承保、理赔内容失去确切保障。短时间内企业及公司可能无法有效完成客户保单交接手续, 工作效

率低下直接影响客户是否继续选择公司产品, 如此一来保险公司销售业绩便会遭受损失^[1]。



此问题之所以会出现, 是由于保险市场快速发展时期缺乏法律条文约束监管, 加之企业过分追求业绩, 导致与服务客户的主要理念出现偏差。在保险企业初期, 人海战术是扩展市场的普遍方式。而人海战术则造成销售成员素质偏低, 间接提高营销成本, 销售情况普遍降低、续保率持续走低等状况。信息时代大部分保险企业在目前市场里都普遍拥有广泛客户基础, 粗放经营已经不再具有时代正确性, 繁琐的人员走动与交接流程会使客户降低对公司的满意度。如今互联网带动金融飞速发展, 加之完备的线上服务, 致使产品信息彻底公开透明, 客户在市场中完全明确自己需求, 化被动为主动。因此大数据时代保险公司的重要出路便是根据客户现实条件和需求, 提供一套专属于客户的精准化营销模式。

得益于目前时代的经济发展和金融技术的进步, 保险营销

越来越准确服务质量也越来越高。因而应当利用好金融科技优势,发展客户、维护客户、服务客户^[2]。

2.2 独立个人保险代理人制度不够完善

独立个人保险代理人制度与传统个人保险代理人制度存在本质区别,前者可同时代理多家公司的保险业务,后者则被只能代理一家保险公司的规则所掣肘。这一制度在国外经历长时间检验,发达地区的各项制度已较为完善。我国在2018年7月银保监会发布的相关意见稿中首次提出“独立个人保险代理人制度”^[3]。

我国推行独立个人保险代理人模式已超过20年,可是其中尚存在保险代理人权利缺失和繁重的义务等问题,职业存在的缺陷对代理人从业主观能动性起到了负面影响,未能解释的从业难题容易造成违法违规。这个新模式与我国的现实国情和具体市场相行不一,保险行业切实需要全新的个人代理人制度来保障个人保险代理人的相关权益,从而推动整个保险中介行业拥抱新制度、提升新高度。

2.3 数据时代背景下保险中介行业面临的信息挑战

网络加快信息的沟通速率,使得巨大信息量出现在大众视野中,与此同时线上交易模式信息繁多,五花八门的数据难分真假,这导致公众与信息的不平等仍然存在。保险公司刻意加大宣传力度,夸大产品实际功能,片面吸引眼球,导致消费者难以完全了解产品的实际情况。销售在保险过程中只是中间环节,承保理赔才是客户所重视的内容,而片面强调销售却忽略理赔方面,会造成客户满意度降低^[4]。

3 面对现行问题的应对措施

3.1 保障产业发展贴合数据时代

目前保险行业仍旧位于新旧时代的过渡时期,保险公司应当结合大数据信息化手段,寻求消费者确切需求,使客户增加对保险产品的信任度,从而实现将保险公司及企业发展壮大的最终要求^[5]。

第一步应首先坚持以人为本的经营理念,将市场及客户需求放在首位。居民是目前金融市场主导者,需要对自身财产进行合理分配,在不同需求中放入不同财产。最近几年,居民可支配收入持续走高,资源配置比例发生巨大变化。因此,每个家庭在专业化资产配置方面的需求都有一定程度的提高。以大数据云计算为依托,保险公司应当考虑客户的家庭经济水平,对客户进行具体且细致化的划分,找到适合每个家庭的保险理财产品

第二步则是提升产品核心竞争力。保险公司可通过不同渠道,包括线上线下获得客户信息,分析挖掘客户数据及个人信息,精确了解每个客户的用户画像。据此,保险公司可以通过客户实际需求,对公司产品做出相应的调整,未来保险公司会始终将客户需求放在第一位,第一时间对客户的具体需求做出相应改变。客户与保险公司将在营销模式上形成利益共同体,使保险公司提供的服务能够真实地站在客户的角度去思考。在客户进行各种保险业务的过程中,保险公司应当使用多种途径调查客户使用产品时的意见,如客户满意度、产品使用数据等,并借此对产品进行升级。

第三步全面了解客户需求。作为服务行业,为客户提供资金金融通业务是保险行业的主要工作内容。作为金融行业的重要组成部分,保险公司必须提高服务客户的基础能力并以此作为从业标准。依托于大数据时代,保险工作人员可以为客户提供更加完善且贴心的服务。例如,借助互联网得到产品线上理赔所需要的资料,获取资料后业务员能提供细心且周到的服务,并且在网络上能准确看到服务进度,这样会大幅度提高客户对产品的信任程度。保险销售人员在获取相关的行业知识后还需要拥有信息数据

处理能力。保险企业必须重视员工的职业素养,定期展开职业培训,增加团队向心力,从整体上提升保险公司业务能力。

第四步运用场景化营销模式。最近几年网络短视频用户激增,普通人能够通过短视频平台获取相关信息,这有利于保险公司扩大客户群体,增加客户数量。该平台投放的行业内容质量优秀,足够吸引大众目光,与此同时根据用户的搜索与观看情况中分析得出用户画像,并据此优化产品结构,提升客户需求,构建良性循环。因此对保险公司而言,增强自己在网络平台的公众影响力,更好地宣传自身品牌,不断推出营销模式才能与时代接轨并取得发展。

3.2 完善独立个人保险代理人体制

个人保险代理人资格对于保险代理人制度至关重要,这也是从业的基础资格,因此设立个人代理人保险制度能够促进保险代理行业进行时代创新。职业登记的基本要求是采集与公示个人保险代理人信息,这种工作流程在业内被称为执业信息登记。从法律角度讲保险的职业资格证具有公示效力,保险公司会替保险代理人办理相关的证明材料。执业证书不仅可以成为代理人获得代理权的凭证,也可以向公众证明保险代理人的该项权力,此证书在法律的意义上等同于保险公司的委托证明书。自从我国取消了代理资格考试制度后,此项资格的设置权力全部由保险公司和企业承担。所以我国个人保险代理资格认定便出现了空缺,这极大地增加了保险公司的权力,降低了执业证书登记制度的效力。在取消保险代理人资格考试的同时应注意完善对应的资格认定规定,并且要与更新的中介信息所同步。

3.3 改善经营模式

在大数据时代下,保险公司应当加强对互联网背景下经营管理模式的研究,从而突破现有的经营管理方式。传统的保险业务其业务链长,从设计产品、销售到理赔过程中包含许多环节,在这种较为复杂的保险业务环节的影响下,使得保险企业的运营与管理成本显著提高,影响了保险行业的营收。通过信息技术开展保险业务,能够简化保险公司在管理层面的各项流程,从而使保险公司拥有更多的精力去放在与客户的维护与理赔服务上,合理使用互联网能够有效整合保险公司的整体业务人员配比,减少不必要的业务岗位。

4 结束语

本文着重探讨数据时代下保险行业所存在的现行问题,针对其提出具体方案。保险公司应在明确原有行业弊端后积极改正,吸取过去经验,立足于客户服务。找出自身不足,增强对产品以及技术方面的适应与创新。国家需要健全相关法律制度,规范行业发展环境,通过多层面、全方位保障数据时代保险中介行业合理转型与平稳运营。

参考文献:

- [1] 全方茹. 保险中介机构发展问题研究[J]. 中外企业文化, 2022(01): 105-106.
- [2] 刘宇, 于玲玲, 臧浩君. “互联网+保险中介”平台的发展状况研究[J]. 财经界, 2021(20): 37-38.
- [3] 陈淑锐, 付立新. 数据时代保险中介行业转型[J]. 中国金融, 2021(05): 76-77.
- [4] 崔晶晶. 论我国保险市场的现状与转型发展[J]. 智库时代, 2018(25): 45+47.
- [5] 赵越. 保险中介渠道在保险消费者权益保护中的不足及建议[J]. 中国保险, 2013(11): 25-28.

作者简介:

陈铭豪(1995.03-),男,汉族,广东湛江,硕士研究生,助教,研究方向:保险与风险管理。