

DOI:10.12361/2661-3263-05-08-115607

大数据对保险行业的挑战和应对措施

石俊秀

对外经济贸易大学统计学院, 中国·北京 100105

【摘要】在“互联网+大数据”时代来临之际, 保险行业正处于飞速发展和变化之中, 运用全新的市场营销思想和信息化技术对保险行业提出了严峻的考验。在“互联网+大数据”的时代, 就保险行业未来的发展趋势进行深入地探讨, 对于我国保险行业的稳定发展具有十分重大的现实意义。本文从“互联网+大数据”时代的保险行业发展状况入手, 对目前我国保险行业发展的机遇与挑战进行了深入的探讨。

【关键词】大数据; 保险行业; 挑战

Big Data's Challenges and Countermeasures to The Insurance Industry

Shi Junxiu

School of Statistics, University of International Business and Economics Beijing 100105

[Abstract] With the advent of the era of "Internet + big data", the insurance industry is undergoing rapid development and change. The application of brand new marketing ideas and information technology has put forward a severe test to the insurance industry. In the era of "Internet + big data", the future development trend of insurance industry is discussed thoroughly, which has a very significant practical significance for China's insurance industry's stable development. This paper starts with the development status of insurance industry in the era of "Internet + big data", and carries out a thorough discussion on the opportunities and challenges of China's current insurance industry development.

[Keywords] Big data; insurance industry; challenge

引言

在移动互联网和大数据技术的飞速发展下, 保险行业的各方面都表现出了高度的集中化、智能化。在此之前, 企业的经营活动都是建立在大量的数据、规则和历史的基础上, 并对其进行评估。随着互联网技术和云计算技术的飞速发展, 保险行业的信息量以几何级数的速度增加, 大量的信息, 使保险行业的相关服务变得越来越复杂, 操作人员难以熟练地操作。所以, 必须充分运用大数据技术, 实现“互联网+”向传统保险行业的顺利转型, 从而增强其在市场上的竞争力。

1 大数据下保险行业发展存在的不足之处

1.1 与客户接触较少

在传统的保险行业中, 保险行业者与客户的总体联系很薄弱, 不能充分地了解大多数的客户。一般情况下, 如果客户出现意外, 则会在理赔时向其索要更详尽的信息。而那些未出险的客户, 由于受到了线上条件的制约, 没有获得线上保障, 受限于线下服务, 其心理预期也无法得到满足。是否存在建议或者评价, 保险公司无法获得有效的反馈信息。

1.2 保险产品定价时没有充分利用数据

当前, 在对保险产品进行价格时, 数据的使用并不到位。与其他商品相同, 保险的价格是基于成本的, 并结合市场竞争状况、市场定位和收益水平来确定的。最直接的成本是承保的风险。

比如承保一项人身保险, 保险公司会优先考虑投保人的身体状况, 一般都是在投保时填写投保人的资料并进行咨询。这样做只会获取特定的信息, 不能很好地利用数据, 往往忽略了投保人的日常行为, 而在进行风险辨识和精确定价方面, 它们

同样扮演着关键角色。由于投保人的资料发生变化, 资料不能及时更新, 这对保险公司来说很不利。当下正处于大数据时代, 保险行业必须要有一个更好的、更科学完善的数据系统来支撑数据的分析、处理和提炼, 并在数据的支持下实现精准定价。

1.3 存在价格竞争

准确的定价是保证企业持续、稳定经营的先决条件, 也是保险公司经营活动中最为关键和最复杂的一个环节, 其价格高低将直接关系到企业的未来盈利状况, 如果定价太高或太低, 对企业的长远发展不利。而在传统的保险行业中, 许多公司不断地以低价招揽客户。尤其是2020年, 新冠病毒对我国的经济和社会发展造成了空前的冲击, 对企业的生产和运营造成了极大的影响, 保险公司运营同样也面临着巨大的压力。部分中小保险公司开始进行价格竞争, 以招揽客户。这是一种恶意的低价竞争, 违反了精准定价原则, 而且很可能产生周期性的影响, 造成保险行业的混乱。另一方面, 由于市场价格低廉, 导致了保险公司的偿债能力下降, 造成部分中小保险公司面临偿债困难, 这对保险行业的发展无疑是极为不利的。

2 大数据给保险行业带来的挑战

2.1 法律未有健全的保障

大数据应用于保险行业务过程中, 数据安全、数据信息平台建设、保险产品价格改革等都离不开相关的法律法规和制度保障, 但在这一领域还存在很大的法律空间, 大数据保险仍面临无法可依的困境。另外, 随着大数据技术的不断发展, 互联网保险行业的发展也越来越快, 它的最大特征就是能够快速更新手机上的信息, 并不断地推出个性化的产品。然而, 制定法律通常要经历一个长期而又繁琐的程序, 难以及时更新,

无法为其发展提供保障。

2.2 信息披露失真 影响客户满意度

互联网加快了信息交流的速度, 提供了更多的信息, 然而, 由于互联网的不对等, 网上的业务方式也让保险行业更加注重广告的宣传效果; 其功能被过分夸大, 使客户很难理解其真实的情况。销售仅仅是保险一个中间环节, 客户看重的是索赔流程, 假如在推销上下了苦功夫, 在理赔上没有做到位, 这样客户的满意程度就会下降。

2.3 信息安全面临较高的风险

在大数据的不断发展下, 保险公司可以通过对客户的各种信息进行产品设计, 从而达到更好地满足客户需求的目的, 同时也带来了一定的安全隐患。比如, 用户的个人资料会被泄露, 从而导致用户遭受欺诈、骚扰等情况, 这些都与互联网的安全性不够完善有关, 互联网的安全机制薄弱, 导致了信息系统被黑客入侵。在互联网环境下, 必须加强对保险行业的信息安全, 加强对保险行业的信息安全的保护, 才能有效保障到消费者的权益。

2.4 保险行业大数据分析人才储备不足

从大量数据中抽取有用的信息, 需要大量的数据分析人员和数据处理工具之间的密切合作。大数据技术发展迅速, 但技术人员的培训时间相对较长, 目前还没有一个完整的数据分析人才培养体系。要想把大数据应用到保险行业, 必须具备数理统计、保险精算、计算机应用技术等多方面的专业人员, 需要具备全面、综合型的人才知识储备, 这是保险行业发展的瓶颈。

3 保险行业应对大数据带来的挑战策略

3.1 创新监督管理机制 增强行业自律

在大数据时代, 由于数据和信息的大量涌入, 保险行业的管理者必须强化对其中的信息安全保障, 制定相应的标准来规范和监督。与此同时, 监管机构也可以适当地为保险公司销售的商品和服务等方面提供一些政策上的帮助, 在大数据时代促进保险行业的发展, 尽到监管部门的责任; 强化防范措施, 逐渐缩小管制中存在的空白。在对传统的保险经营方式进行有效的管理和控制的过程中, 不能过于僵化。在这一时期, 我国的保险行业监管机构应当抓住这一机遇, 深入了解其发展趋势, 制订和健全相关法规。一是制订保障消费者权益、明确保险公司和消费者的权益和责任的法律规定, 并在此基础上提出了具体的实施规则和有关的救济途径。二是要加强监管, 推进和推行在线保险企业的互联网保险业务标准规范化, 把系统的建设落实到位, 并与第三方组织和用户共同对大数据时代下的保险行业经营进行外部监管; 在业内进行经常性的评估、互评等工作。要与时俱进, 加强监管, 对保险行业更加负责。

3.2 提高风险管理工作的重视程度

我国是世界上第二大的保险市场, 保险行业的经营情况当中, 每一年的保险费用都在持续不断地增长, 这对于整个行业而言, 都是有着巨大发展空间。然而, 与发达国家比较, 我国保险行业的发展程度和规模都比较小, 保险行业发展水平也比较落后。究其根源, 是由于保险行业处在高速发展的时代背景下, 保险公司的赔付与赔付额均呈逐年上升的态势, 因此, 保险行业急需探讨如何对客户进行有效的风险控制, 从而减少承保保费的支出, 使保险行业走向高质量的发展之路。在大数据和人工智能的支持下, 我们可以通过技术实现保险行业的科技创新, 来了解保险行业的运作方式和特点, 在多年的经营中获得更多的用户信息。比如, 通过运用大数据分析技术, 可以准确地对客户所需要的保险需求和保险服务进行准确的预测, 减少产品开发的

风险成本和承保成本, 提供更具差异化的风险定价服务, 为企业的市场推广带来更多的价值, 提高营销的效率。

另外, 从人力成本的角度来看, 以大数据技术进行风险评估与管理是一项重要的工作。它可以减少风险费用, 使许多风险管理信息反过来为保险行业提供服务。随着社会的发展, 人民的可自由支配收入的增长, 使现代人的保险观念日益增强, 对保险行业的要求也日益提高, 对现代保险服务的要求也越来越高。随着客户需求的个性化需求, 各种以情景为基础的保险服务扩展了其推广的速率, 各种新的保险体系的推行也促使了保险界更加关注保险自身。从公司的发展历程上, 大数据对保险行业的风险管理产生了根本的影响, 通过准确的产品研发成果对用户的行为进行了深入的剖析, 并获得了结构化的资料, 使得我们能够准确地掌握保险行业的市场需要。因此, 可以在这一点上开发出更便宜的产品类型和定价方案, 从而达到客户的期望。

同时, 利用大数据技术对各类风险进行甄别与评价, 做好精准营销, 激发客户的风险意识, 主动将大数据思维运用到数据化、系统化的管理中去。比如, 在文字和声音识别等技术的辅助下, 用户的性格、思维习惯等大量的行为特征, 都可以成为他们的重要参考。未来, 以客户为中心的宗旨下, 根据中国保险行业的实际发展状况, 利用其自身的大数据特性, 对保险企业的新的风险管理生态体系进行三维描述, 并根据品牌需求与营销规划, 进行决策与管理; 把握市场中的特定客户, 以达到准确的产品定位, 并注意客户的显性需求和隐性需求, 甚至是将来的潜在需求。

3.3 完善人才培养制度

随着大数据技术的不断发展和运用, 保险行业专业技术人员培训面临着新的挑战。传统的保险行业依靠的是精算师和销售人员, 而在大数据的背景下, 保险行业需要更多的是具有数据处理技术的人才。是否能够确保足够的人力资源供应, 直接关系到整个产业的顺利转型和发展。首先, 要从内部着手, 对现有的专业人员进行培训。其次, 保险行业可以与各大院校、人才培养机构进行有效的人才对接合作。在大数据的背景下, 保险行业所需要的是具有全面的知识和技能的多面手。比如, 保险公司的精算师必须具有一定的精算建模能力, 还需要有数理分析技能、大数据处理和互联网相关的专业技能。构建健全的人力资源储备体系是一个具有广泛影响的庞大项目, 在此基础上, 各保险公司可以利用现有的培训机构和大学, 为其提供人才资源, 进行人才有效的规划。

4 结束语

在大数据的背景下, 保险行业既有机会也有挑战。把握好这一机遇, 可以让传统的保险行业顺应新形势, 实现由“互联网+”的转型发展。与此同时, 通过不断提升的服务质量和服务水准, 可以让他们更好地为人民服务, 为大众创造一个良好的市场环境, 从而推动经济平稳发展和社会的进步。

参考文献:

- [1] 包婷婷. “互联网+大数据”时代下保险行业面临的挑战与应对措施[J]. 中国集体经济, 2021(18): 82-83.
- [2] 刘伟. 大数据技术在保险业务中的应用风险分析与对策[J]. 上海保险, 2020(09): 54-55.
- [3] 张鸣春. 从技术理性转向价值理性: 大数据赋能城市治理现代化的挑战与应对[J]. 城市发展研究, 2020, 27(02): 97-102.

作者简介:

石俊秀, (1993-), 女, 汉, 安徽安庆人, 大学本科, 研究方向: 统计学。对外经济贸易大学统计学院在职人员高级课程研修班学员。