

[DOI]10.12315/j.issn.1673-8160.2022.17.072

保险公司车险精细化管理与新业态布局探讨

李 娜

(紫金财产保险股份有限公司青岛分公司,山东 青岛 266000)

摘 要:文章围绕新常态背景,结合现阶段财险行业发展情况,立足于行业及公司角度,对车险业务实施中的挑战开展了分析,结合有关要求,还有行业特征,对车险业务精细化进行了分析,讨论了理赔管控及监督考核机制等的建设,希望能为相关人士提供借鉴。

关键词:精细化管理;经济新常态;保险行业;保险公司

2014年首次提出新常态一词,在多次会议上,还强调了新常态发展的问题,在新常态背景下,我国进入高效率持续发展阶段,对现阶段经济发展逻辑进行了解,是各项工作落实的前提,对于财产保险行业来说,应正确认识经济新常态,结合新时期发展要求,构建科学的发展框架及目标。基于车险业务的持续发展,其地位逐渐显露出来,会对财险公司业务发展造成较大的影响。对于车险业务来说,应抓住时代发展的机遇,实现转型发展,促进现代车险业务的进步,借助新常态成果,促进经济及车险业务发展,立足于多方面开展精细化管理工作。

一、车险业务面临的挑战

(一)根据行业层面看

对于保险行业来看,在发展过程中,出现的比较严重的问题为社会形象的改善,具体表现在三个不认同上,首先消费者不认同,其次从业工作者不认同,最后社会不认同,基于这三个不认同,对车险业务的进一步发展造成了较大的影响,其发展中的挑战如下所示。

(1)商业保险基础不强,相关参与度有待提升。保险最早是在西方国家产生的,就美国及欧洲国家来看,其最大保险集团一般都是基于车险业务之上发展起来的,这同西方国家人民意识及需求存在密切的关系。根据我国发展来看,最早是在二十世纪八十年代之后产生的保险商业化,人们也是在这之后,逐渐对保险有一个了解,并且参与到保险中,然而还是没有构建社会保险意识。

(2)保险监管力度有待加强,监管水平需要提升。针对保险监管机构来看,其发展时间存在一定滞后性,有关的体制机制还没有健全,部分行政规章还在持续探索中,因此,有关的监管力度相对不足,部分监管机制同具体的市场发展情况不一致。现阶段监管的问题为,监管水平同实际的行业发展需要存在显著的差异。

(3)消费者满意度有待提升,有关工作者的社会

地位不高。部分保险主体在实际竞争过程中,还是表现为争抢业务规模方面,以及争抢市场份额上,属于低层次竞争,想要更好地招揽业务,往往会存在弄虚作假的情况,对保险消费者的利益产生损害,基于这样的情况,在消费者方面是普遍存在的问题,然而还是没有获得较好地处理^[1]。就保险从业工作者来看,他们的工作压力是非常大的,但是有关的收入却比较低,同时社会地位也不高,不具备强化自身发展的信心。

(4)缺乏相关的保险宣传工作,导致行业形象存在被误导问题。针对保险行业来看,其发展中没有同媒体开展有效的交流及互动,导致部分媒体对其存在一定的负面报道,常常会出现误会保险业和保险公司的情况。就车险业务来看,现阶段具有代表性的事件通常表现为拖赔及无理拒赔等,这都是极易吸引眼球的话题,会导致部分客户在认知方面,往往是根据媒体解读来看待部分企业的形象,从而导致对行业整体形象缺乏全面的认知。

(二)根据保险公司层面看

伴随近些年的发展,对于财产保险来看,尤其是车险,它获得了较快的发展,然而实际发展中,对市场增长的红利比较重视,在行业自身发展上则存在一定的滞后性。最为重要的是,存在部分认知误区,甚至是存在不良的行为习惯,常常想要借助行政方式,达到被动及低层次的要求,而非利用科学的经营理念及管理,保证主动及理性自律。基于机动车市场的进一步发展,使得车险的保险主体越来越多,再加上电销等新兴渠道的发展,提供了丰富的服务手段,如咨询有礼等活动,这导致车险市场的竞争也越来越激烈。由于车险保费规模越来越大,使得财险公司的压力越来越大,这也为内外环境的发展迎来了新的挑战。具体分析如下所示。

(1)竞争激烈。由于财险主体越来越多,有关的产品及服务存在较大的同质化问题,手续费及价格战等的竞争非常激烈,特别是中小主体,通常都是基

于市区构建地市级机构,这导致城区竞争非常大。(2)需求放缓。基于近些年的发展,市区家用市场获得了较快的发展,开始接近饱和状态,再加上国家在有关产业政策方面的调整,使得城市居民需求开始降低,因而无法达到新的突破。(3)服务多元。车主的需求日益多元化,由于车险经营主体越来越多,也为其提供了大量的选择,对此,这也对财险公司有了更高的要求,应建立完善的服务体系。

二、新常态对车险业务发展的要求

基于新型技术的研发,再加上新兴产业的进一步发展,还有保险需求的增多,促使车险业务发展过程中开始出现大量的机遇及发展空间,基于新时期发展中,对于车险业务而言,不但要积极满足经济新常态的要求,还应有效利用新常态,促进服务新常态发展。

(一)改善思想观念

基于改革发展的背景,促使保险业进入了新常态。根据其核心来看,对发展的能力及质量非常重视,对此,要求保险业应对其经营理念开展有效创新及优化。就原来的车险经营评价来看,属于劳动密集型,有关的科技含量比较少,然而基于新常态发展的背景,车险逐渐发展成管理效益型险种,这是保险业的普遍共识。

由于过程会对结果产生较大的影响,在车险经营的各个环节中,全面贯彻了细节决定成败的理念,这对车险的经营理念及有关的管理方式进行了创新。基于系统发展中,还是有着保费第一的观念,还是会有轻视业务质量,强调有业务就做的想法,怎样更好地实现转型发展,满足新常态发展的需要,应当全面实现观念的创新,这是至关重要的。基于该现象,应保证思想及价值观的统一,从而促进车险转型发展,为其提供可靠保障。

(二)积极开展创新

有效利用信息技术,为车险业发展奠定坚实基础,这是促进车险业务有效管理的关键措施。针对车险业务来看,应全面增强对技术的认知,在信息技术有效运用中实现变革发展,同最新信息手段及科技进行紧密结合,将新型技术全面运用到各个业务领域中,将科技措施贯彻到各个业务流程,将信息文化渗透到所有保险工作者的脑海中^[1]。基于经济新常态的发展,原有的车险业务布局发生了新的变化,在新时期发展中,车险业务的空间反映出多极迸发趋势,对此,在开展车险业务过程中,有必要增强对市场的感知能力,基于新常态的科学引导,促进日后更好地发展,满足时代发展的要求,实现多举并进,构建满足新技术发展需要的商业模式,对新常态背景下有关的保险市场潜力进行深度挖掘,有效彰显保险服务业的紧密度。

三、基于经济新常态下,车险精细化管理的对策

(一)构建行业联动机制

就车险而言,为增强盈利能力,不但要所有保险主体开展全面的内部管控工作,还应同全行业开展交流及协作。伴随近些年的发展,对于保险监管部门而言,应发布一些规范市场秩序的政策,全面环节车险市场竞争情况,帮助其构建优异的政策条件。针对行业协会来说,它属于自律组织,可以对车险经营进行规范,促进行业内部的全面沟通,能够有效利用监管部门指导作用。第一,应构建统一的预警制度。对所有成员单位进行协调,让其对车险经营数据开展共享,构建科学的预警体系,避免财险公司对高风险客户进行炒作,避免在不正规渠道中流动。第二,构建风险反馈制度。就行业协会来看,能够结合车型出现率,还有相关的赔付率情况,对所有生产商及销售商等反馈相关的风险情况,基于汽车生产及销售过程中构建压力,在根本上减少车险经营风险。第三,构建工作者行为记录机制。针对不具备职业道德,导致公司严重损失,针对这些导致损失及产生不良影响到工作者,应在业内开展公示。第四,构建违规惩戒机制。健全行业协会的协调功能,促进市场主体规范经营,提升其遵守惯例意识,针对没有按照行业规范要求,对行业形象造成影响的经营行为,要对其开展严惩。

(二)构建科学的经营分析机制

科技为第一生产力,科学的数据、有用的工具以及优秀的分析能力,将决定着车险盈利情况。针对保险公司赚钱来看,并非是赚取客户的钱财,是赚取其他保险公司的钱财,怎样赚取其他公司的钱财,应做到完善数据分析,增强风险筛选能力,这是至关重要的^[1]。第一,应增强风险识别能力。科学选取高质量业务,抛下质量较低的业务,对业务结构开展完善,借助科学的分析能力,对业务进行全面细分,全面贯彻超过对手一个维度的原则,立足于多维度及多角度实施销售政策,从中选取赚钱及亏损的业务,从而促进车险业务稳定发展。第二,借助前沿的技术措施,进一步增强风险控制能力,这将充分反映出公司的实力。针对财险公司而言,应第一时间对车险业务变化进行跟踪,运用科学的信息技术,结合各种管理需求维度,开展全面的对比分析,特别是对异常数据开展分析,应对其异常的成因开展分析,以便第一时间掌握车险市场的情况,能够及时对异常信息进行预警。

(三)构建完善的承保控制机制

业务源头管理非常关键,应做到从严从紧管理,对承保政策进行细化,开展差异化定价,避免对车险价格实施一刀切的手段。避免利用压低新车购置价方式,来减少保费价格的不良竞争方式,对车险市场

秩序开展全面维护。充分落实基础管理工作,对承保定价政策进行规范。促进有关经营风险的预测。借助数据挖掘技术能够更好地反映出过去及未来数据,达到一系列经营指标预期,为政策的构建奠定理论基础,从而促进有效决策,为其提供重要保障。但是现阶段非寿险业还未在该方面取得显著的成果,因此,应当在车险业务中引入数据挖掘技术,这是行之有效的措施。借助不同的数理统计模型,可以对单位保费索赔开展科学预测,将其拓展到后一个时段,对赔款预期值开展有效预测,对车队等在未来时段中的赔付开展预测,能够把相关结果运用在具体工作中,将其当成所有条款等开展承保政策制定的重要参考,以达到对业务风险的科学控制。想要进一步健全风险数据质量,全面增强承保效率及质量,应对承保环节风险开展全面管理及控制,对承保手续加以规范,防止违规行为的产生。

(四)构建健全的理赔管控机制

就理赔管控能力来看,可以全面增强车险盈利能力,是非常关键的部分,其中控制成本也可以理解为赢得利润。科学把控理赔出口,降低赔款水分,将对车险经营效益产生较大的影响。增强理赔管控能力,应基于下述三个方面完成^[1]。第一,提高现场查勘力度。就车险来看,它属于动态风险,对于出险原因及损失情况,应第一时间获取相关资料,如若不然,将产生资料被篡改及复制等情况。提高现场查勘力度,可以在根本上防止风险的发生,降低漏洞的存在,从而降低损失。第二,全面贯彻定损复查机制。有效进行医疗审核等一系列工作,最大程度地掌控赔付成本。第三,对假案骗赔进行科学管理,对经营秩序进行规范。有效借助法律措施,提高打击力度,避免车险诈骗犯罪案的出现。在进行车辆理赔时,需促进同交通事故部门,还有相关车辆管理部门之间的沟通及协作,构建“黑名单”机制,以及完善的防骗举报机制,同公安及交通等部门进行全面联系,建去拿打击诈骗的合作制度。另外,还应促进同业的沟通及互动,构建投保人信用评估机制等。

(五)构建差异化资源配置制度

基于费用源头开展差异化管理,对于销售成本来看,可把他当成车险变动成本,结合各项盈利业务开展有效的资源配置,促进车险业务结构的完善,为其奠定夯实基础。针对财险公司来说,需要基于盈利导向,构建差异化配置机制,结合具体的经营状况,结合各笔保单质量,为其分配相应的资源,并同差异化费用实施挂钩,将财务资源往优质及效益方向发展。针对承保险种来看,应根据相应的承保条件及费率折扣等,运用针对性的业务挂钩比例,采取精细化管理手段,促进资源优质化及效益化发展;在这一过程中,针对车险管理部门来说,其销售资源的

配置,应保证业务发展能够同销售费用达成一致,如此才能充分发挥业务政策对费用配置的作用,让有限费用资源得到最大程度地利用,实现高效化发展,进而达到资源的高效配置,促进业务结构科学优化。借助费用差异化配置,可以对车险业务结构开展有效调整。利用相应的费用配置,对有关经营管理和一线人员开展科学引导,使其转变传统的思想,放弃根据主观经验及职权做事的想法,实现车险业务结构的科学发展,进一步增强车险业务盈利水平,为其奠定夯实基础。

(六)构建合理的监督考核机制

财险公司实际进行管理时,应第一时间开展规范管理工作,对管理中的问题进行处理,构建科学的考核办法,组织竞赛活动,以此促进车险业务进一步发展,全面实施进取型理念,由原来的粗放型管理,发展成精细化管理。构建有效的岗位责任体系,对各个部分岗位职责进行确定,对相关管理内容及标准等开展量化,建立科学的业务考核体系,保证各部分工作有章可循。基于信息化的发展,构建相应的运行及配套制度,贯彻简便及高效原则,促进管理机制的科学落实,持续增强执行力,将绩效考核当作考核的前提,全面增强工作者积极性。对车险业务全过程开展科学控制,实施自动化考核,从而促进车险承保精细化发展。

四、结语

综上所述,车险精细化管理属于长期系统性工程。根据有关分析显示,财险公司要抓住社会发展的契机,基于经济新常态发展,促进联动机制、承保控制机制及资源配置机制等的发展,把精细化管理当成工作重点,持续创新发展措施,对发展思路进行优化,探索科学的车险发展新渠道,这样才能在市场竞争中脱颖而出,创造更多价值,进而促进车险业务稳定发展。

参考文献:

- [1]王旭民.A财险公司车险精细化管理研究[D].贵州大学,2022.
- [2]周鹃.新常态下车险业务的精细化管理[J].科技广场,2021(3):166-171.
- [3]陈千雪,赵辉.基于精细化的车险经营风险管理[J].金融经济,2020(2):163-164.
- [4]赵平.基于精细化的车险经营风险管理[J].企业导报,2020(15):47-48.