

[DOI]10.12315/j.issn.1673-8160.2022.17.074

中小主体综改背景下保险公司如何通过精细化车险定价能力提升经营效能

颜伟

(紫金财产保险股份有限公司山西分公司,山西太原 030006)

摘要:车险是维持我国财险行业稳定发展的重要组成部分,其在财险领域当中发挥着至关重要的价值作用,然而在车险经营发展进程中往往会面临不同程度的风险问题。基于此,本文主要以精细化车险定价为核心,重点阐述在中小主体综改背景下保险公司利用精细化车险定价能力提升各项经营效能的基本方法,以供参考。

关键词:中小主体综改;保险公司;精细化车险定价

对于保险公司经营发展而言,车辆保险业务占据十分重要的地位,不断拓宽车险业务可以在根本上减少公司的成本消耗量,并以此获取更多的经济效益和社会效益。因此车险经营管理人员需要不断强化业务人员的风险意识、服务意识,力争获取更多的经营利润。

一、保险公司车险经营定价精细化进程存在的问题

(一)“从车”风险因素合理量化困境

相关政策条例中明确指出我国车险费率的决定因素主要包括产地、车辆品牌和使用性质,但是从整体视角来看,我国长期使用的粗放式费率厘定体系造成保险公司缺少对车辆出险率、零件赔付率等车型风险数据积累,因此相关管理机构 and 政府部门需要运用高效实用的手段方法针对车险运营问题加以根除,结合实际情况针对车辆风险等级进行科学划分,并精准计算出车型风险所对应的系数进行保费调整及优化。

(二)“从人”风险因素占比较低

“从车”原则定价模式是我国车险行业中最常用的方式之一,其具有操作简单、数据获取便捷等基本特点,商业车险通常代表驾驶者与车辆在行驶进程中可能出现的风险事件或其他突发性事故,因此驾驶人员自身的安全意识与车险定价精细化产生的影响不容小觑,需要多加关注。

根据西方国家车险市场发展态势不难看出,保险公司在制定费率期间不仅要充分考虑“从车”风险因素,还要将“从人”风险因素纳入关键风险系数范畴内部。主要包括驾驶人员的年龄、性别、驾龄、文化水平、历史违规信息等。另外需要重点关注的问题是,我国逐步进入后汽车市场发展时代中,新车的购买数量日益降低,通过长期合作措施,保险公司熟练掌握老客户风险信息数据可以确保保险企业实现可持续发展。

(三)“从地域”风险因素缺失

车险定价方式是一种综合性、系统性的演变过程,通过保额定价朝向车型定价的顺利转型来实现使用量的具体定价。然而从整体目光来看,地域风险因素是使用量定价的重要基础,相关人员需要在大数据等现代技术的帮助下实现对道路行驶数据、环境数据及其他信息资源展开全面处理及收集,进而开展车险精细化定价工作。一般情况下,“从地域”风险因素涵盖道路设施建设、灯光照明和其他环境因素等。现如今我国仍然处在定价转型及过渡阶段中,在此期间保险企业、行业协会重点关注“从车”和“从人”风险因素的管理,严重忽视“从地域”风险因素评判工作的价值作用。在中小主体综改的驱动下,相关企业需要将各个地区的差异性特点充分纳入费率设定的考虑范围内,有效实现保险公司商业车险条款的革新发展,并积极构建出科学有效的费率检测整顿制度^[1]。

二、保险公司运用精细化车险定价能力提升经营效能的策略

(一)重视客户服务质量

在中小主体综改的发展背景下,为了全面提升对外服务的整体质量和效率,首先,业务工作者需要全面掌握客户基本要求,并深层次挖掘客户自身的经济条件和社会条件,并将其作为重要核心开展服务优化措施。

社会条件主要代表客户不认同的态度会对周边人群造成影响,而经济性主要指的是客户通过一系列投入收益对比,并在此基础上选择最大化收益渠道,尽可能减少成本资金的消耗,客户出现转保行为的几率相对较小。在此情况下,保险公司需要充分考虑客户的两项条件特性,运用科学性、针对性的基本方法措施不断提升自身的服务质量,在根本上提高客户的认可度、满意度及关注度,有效拓宽客户群体范围。与此同时,作为代表性的服务类企业,保险

公司所呈现出的服务能力与自身发展效益有很大的关联性,为了在根本上扩大保险公司客户涉及范围,各部门业务工作者需要结合时代发展特点利用科学有效的措施方法提升公司对外服务效率及质量,通过树立良好的品牌信誉为广大人民群众提供优质化的保险服务。当客户自身需求获得满足后,便会在根本上提升对保险公司的认同感及忠诚感,有效吸引更多数量客户,进而提高保险公司的投保率等经营效能^[2]。

(二)创新车险销售模式

从整体视角来看,汽车经销商和各地区4S店均是实现我国车险销售的关键阵地,然而此种情况呈现出一定的弊端,因汽车经销商自身具备的优势特征导致其对保险公司减少利润,迫使保险公司因无法获取足够的利润而面临诸多亏损问题。在此情况下,保险公司需要及时探寻出适合自身发展且提升经济效益的道路发展自己,有效应对困境的方法便是另辟蹊径,只有这样才可以为保险公司获取新颖、创新及广阔的销售渠道。为了全面满足中小主体综改时代背景的特点,保险公司可以运用电销、网络直销等方法,将研究重点投放于购买的销售渠道方面,并促使产品更加简单直观、通俗易懂,进而形成清晰化、全面化的销售结构。另外,相关保险公司可以充分借鉴西方国家的成功经验、成功案例,通过实施分等级、分层次管理方法构建出科学合理的销售渠道,促使销售渠道具有一定的便捷性特点,实现真正意义上的分类管理及按劳分配。

(三)强化车险成本管理

保险公司需要在中小主体综改背景下不断加大内部工作人员的培养力度,促使其树立正确良好的成本控制意识,并将企业效益观念充分凸显在大众的视野当中。结合车险业务而言,盈亏临界点需要充分考虑各项费用因素,当赔付率维持在60%左右,相关人员便要将10%的手续费加以指出,最终的盈亏临界点便达到70%,以盈亏临界点为核心展开分析可以看出,当盈利比临界点低时便需要及时摒弃此项业务项目。即便是与企业合作时间较长的客户,也需要在充分考虑盈利临界点因素的基础上合理识别业务类型并加以判断,保障所有业务项目可以为保险公司带来更多的经济效益,并减少成本资金的消耗量,在保障企业对外服务质量的前提条件下指出消减内容^[3]。另外,保险公司的负责人和管理人员需要结合实际情况构建出科学合理的承保方案,并按照不同等级类别对业务风险展开合理划分,借助精细化车险定价方法进行风险种类评定,进一步创建出完善、公正、合理的承保体制。相关人员需要详细探究客户所属先别业务项目,并充分分析客户自身效益险种,根据分类标准有效强化非风险客

户的营销力度,并针对亏损险种营销范围加以约束,促使不同保险业务可以获取最大化盈利水准。

(四)积极规避理赔和财务风险

严格把关人员管理及风险理赔是中小主体综改背景下提升保险公司自身经营效能的关键环节,针对人员管理工作而言,领导者和管理者需要针对内部员工素质培养、业务能力培养等给予足够的关注和重视,要求各部门工作人员需要熟练掌握风险理赔等方面的理论知识和技术技能,并为其构建出科学合理的激励制度和良好考核体系,以此来充分激发理赔人员在实际工作中的主动性和积极性。对于理赔过程的管理而言,保险公司需要强化理赔人员在人伤案件管理、现场勘测以及未决赔款管理等方面的能力水准,要求理赔人员可以在事件发生后及时深入现场内部,并展开全面的调查研究,针对单方面事故采用快捷性、实用性的服务手段及程序加以解决,以此来确保整个案件获得高效处理。针对未及时报案及存在疑点类案件来说,理赔人员需要在第一时间深入现场内部展开精细化检验,针对汽车维修单位代办的案件而言,需要及时开展审核及复勘一系列工作。

与此同时,相关企业需要结合实际发展情况完善赔后监督体系,保障勘察案件的复查概率不小于10%,核损案件的整体复查率不低于3%。针对人伤案件来说,保险公司需要重点把关医疗人员和理赔人员对人伤案件的介入及跟踪服务,并强化与医疗机构彼此间的沟通交流,充分掌握事件发生状况和具体原因。除此之外,积极创建出未决赔款长效管理制度,在此基础上提升数据的完整性、安全性及真实性,对于财务风险管理工作来说,保险公司可以根据销售费用展开层次化、差异化配置,重点倾向于优质客户资源,并以此来提升保险公司理赔资源的利用率,在根本上规避理赔风险和财务风险带来的负面影响,切实提高保险公司的经营效能,充分发挥出精细化车险定价的价值作用。

(五)细化车险产品类别

现如今,我国车险政策制度还处于初级阶段,很多业务项目开展期间需要积极借鉴西方国家的成功案例,进而优化我国“大包大揽”的车险产品。我国当代车险产品在实际销售过程中存在责任定位不清、组合多元化薄弱等问题。在中小主体综改背景下,保险公司在设计研发产品期间需要以客户、市场变化及风险需求为基本核心,及时构建出符合市场发展、满足客户需求的创新型产品不断提升客户群体的满意程度。比如在车损险主险中洪水、暴雨、火灾、雷击、泥石流等责任条款而言,可以结合不同环境条件和地理结构特点进行选择剔除并开展风险细分。

(六)借助车联网技术优势实现“从地域”风险定价

车联网是汽车领域中最常见的网络应用,主要指的是通过车辆内部安设的电子设备,采用无线通讯网络对车辆基本运行状态实施静态或动态信息检测和高效运用,并在现代化科学技术的帮助下针对所获取的信息资源展开一系列分析、处理和互通共享,对车辆行驶过程中内部驾驶人员展开全程跟踪掌控,并为其搭建具有综合服务功能的信息平台。在车联网技术的支持下,可以精准记录“从人”“从车”以及“从地域”等不同类型的参数,为车险定价精细化提供更多有力的保障。车联网技术大多数适用在地域风险因素的管理板块当中,其可以对行驶进程中的所有外界数据和其他信息内容展开统一化、科学化分析及处理,在大数据挖掘技术的帮助下对各类地域风险因素实施精细化管理,在根本上实现对业务环节、经营环节的一致管理。保险公司可以运用协同合作的方式有效运用此项技术平台收集并挖掘数据内容,不但实现销售渠道的拓宽,还可以推动车险定价的精细化,在根本上提升各项经营效能。

(七)合理量化“从人”风险因素

1. 通过设定绝对免赔额防范驾驶人道德风险

相关政策文件的免赔条例明确指出事故免赔率与绝对免赔率的规范制度,并没有针对绝对免赔额方面提出一系列科学规范。根据西方发达国家车险精细化定价工作可以看出,绝对免赔额在车险领域中发挥着至关重要的价值效用。首先,站在保险公司的角度分析,绝对免赔额可以在一定程度上有效管控投保人自身的道德风险,并在此基础上减少公司处理小额赔案阶段中所消耗的时间和经营成本投入;其次,以投保人层次来分析,科学合理设定绝对免赔额不但可以减少保费消耗,还可以降低被保险车辆的小额索赔次数,在此期间充分发挥着指导性作用,在某种层次上可以对投保人的理赔信息加以完善,进而在汽车保险奖惩措施的支持下获取相应的费率折扣。因此根据驾驶人风险因素合理设置绝对免赔额可以有效实现车险市场整体质量的提高。

2. 根据驾驶人基本情况细化车险费率

其一,按照驾驶人员历史产生的违章行为及相关信息提供不同等级费率。通过强化与当地交通管理部门的交流合作,及时掌握驾驶人历史违章信息内,并将其作为关键参考要素,针对文明驾驶行为可以给予适当的费率折扣福利,而对于违规行为频繁且呈现出不文明驾驶行为的人员需要给予高额度的费率,这样做不仅可以帮助驾驶人员针对自身驾驶行为加以约束和规范,还可以对保险公司减少理赔风险问题带来一定的帮助;其二,结合驾驶人的违章信

息明确不同风险系数。驾驶人员的违章信息可以充分反映出此人的综合素质及风险态度,根据年度违章扣分信息,可以在定价过程中充分考虑驾驶证不同分数等级,并为三个等级赋予差异性的风险细化系数;其三,根据驾驶人员的性别、驾龄及真实年龄明确风险系数。驾驶人风险因素可以根据其自身的性别、年龄等其他参数加以细化,从性别方面来分析,女性驾驶人往往具有高度警惕的行驶习惯,整体风险系数相对较低,而男性因天生具有冒险精神,其风险系数较高。在年龄方面分析,对中、老、小不同年龄层次可以赋予差异性的风险系数。通常情况下,年轻人因缺少足够的驾驶经验或责任感不足,往往会呈现出较高的风险系数;而中年人的驾驶经验丰富且充足,具有较强的家庭责任感和社会责任感,其可以划分子低风险人群结构中;对于老年驾驶人来说,虽然具备丰富的驾驶经验,但可能会因受到身体素质影响出现反应迟缓等状况,其属于高风险人群领域。

3. 对优质客户给予费率优惠

现如今我国汽车保有量日益提高,汽车的销售量呈现出逐年下滑的基本态势,原本依附新车销售的车险保费利润成本增加幅度也显著下降。车险保费收入增加的内在动力逐渐由传统的新车销量及投保率朝向内生驱动稳步转变。所以,留住公司原有老客户是实现保险公司稳定发展且充分发挥各项效能的重要工作内容,在量化“从人”风险因素期间可以将客户续保时间作为重要标准,针对忠诚度高、品质优秀的客户可以给予适当的费率优惠,在根本上提高客户的满意度及认可度。

三、结语

综上所述,在社会经济的大力推动下,我国车辆保有率逐年上涨,这也对车辆保险服务提出多样化的标准和需求。在中小主体综改背景下,积极运用车险精细化定价措施可以实现保险公司内部效能的提升,另外,车险定价精细化需要以市场发展要求为核心,针对不同风险问题进行合理定价,最终推动保险公司由粗放式价格竞争朝向新型竞争顺利转变,保障车险行业的稳定发展。

参考文献:

- [1]王家进. 中小保险公司商业车险改革策略研究[J]. 当代县域经济, 2021(11): 80-82.
- [2]马向东. 从汽车后市场的变化看车险综合改革影响[J]. 上海保险, 2021(9): 12-15.
- [3]屈茜. 财产保险公司车险理赔问题的改革与发展[J]. 商业文化, 2021(22): 101-102.