

# 四大会计师事务所：世界在变 保险业要跟上

来源：中国银行保险报网

近期，普华永道、德勤、安永、毕马威四大会计师事务所纷纷发布研究报告，对 2020 年全球保险业进行预测，并对未来 10 年保险业态进行思考。综合来看，主要内容围绕着几个关键词：客户、技术、人才、创新。

## 发展重心：更关注客户体验

虽然世界经济局势动荡，新冠肺炎疫情的暴发更是雪上加霜，但四大会计师事务所均表示，保险行业仍将维持稳健增长，整体盈利能力保持良好。

普华永道第 23 期全球 CEO 年度调研显示，尽管大多数保险公司认为 2020 年面临挑战，但对自身的长期韧性充满信心。

毕马威在最新发布的《新冠肺炎疫情的行业影响和未来发展趋势》对中国保险业 2020 年发展作出更有针对性的预测。该报告称，此次疫情传播范围较广，一线至四线城市均受波及，中国保险消费人群有望进一步下沉；此外，由于疫情以及全球性蝗虫事件，使农业保险大灾风险分散机制优化提上日程，中国农业再保险公司的建立将提速。

在对保险业充满信心的同时，四大会计师事务所也对保险业下一步发展提出建议。

德勤经济预测团队报告认为，随着世界各地保险业市场日趋成熟，越来越多保险公司希望借助人工智能、数字化、

新型销售平台等创新举措提升客户体验，并开始将投资重心从支持业务正常运营转向为创新举措提供资金，以此推动业务模式根本性转变。

“70%受访保险公司 CEO 表示，2020 年，客户体验将是他们重点关注和投资的方向。”普华永道第 23 期全球 CEO 年度调研称。

德勤认为，未来 10 年，保险公司可能将越来越多地尝试平台合作和结盟，例如与汽车制造商合作，为新购车辆提供保险；与智慧住宅和商业房地产开发商合作，将保险条款和条件与实时感测数据绑定。保险公司以此来提升客户的获得感，给更多客户带来投保便利和增值服务。

### **技术升级：深化保险科技合作**

德勤统计数据显示，虽然目前全球保险科技领域融资额已创历史新高，但在 2019 年上半年的投资额中，仅有 25% 来自保险公司，大部分险企仍将保险科技企业视为供应商，而非创新业务合作伙伴或合作开发商。

德勤认为，传统保险公司应着眼于同保险科技公司合作，甚至采取并购策略，而不是仅将其视为新型供应商。

“保险科技的崛起在全球已是大势所趋，应放眼全球寻求投资与发展机遇。”德勤在报告中表示，中国的保险科技企业总数仅有 26 家，平均投资额却高达 5100 万美元，而美国保险科技企业总数虽多达 804 家，平均投资额却仅为 1380 万美元；印度和德国亦逐渐成为吸纳保险科技市场投资的新中心。

普华永道则认为，保险公司越来越乐于尝试和发展与保险科技企业开展合作，但若要形成规模发展，除市场和资源外，还涉及创建敏捷的运营平台和与多个合作伙伴协作的能力等多个方面。

### **人才之争：培养新技能人才**

此前，德勤曾注意到保险公司后续力量不足问题。以美国保险业为例，占目前保险从业人员 1/4 的那代人，到 2020 年将达到 65 岁的退休年龄，这将导致大量保险机构出现人才断层，并留下近 40 万个岗位空缺。

除人才保留和招聘遇到挑战外，如何保证员工的素质技能成为未来险企需要思考的重要问题之一。普华永道认为，保险公司应该明确员工未来需要的技能，这有助于保险企业形成其核心竞争力。“与简单的技术赋能相比，明确未来所需功能性技能，对于提高员工的技能至关重要。”普华永道在调研中表示。

此外，数字化转型也改变了保险行业的工作性质和人才需求。德勤认为，为充分利用分析技术、人工智能和其他先进技术，保险公司对核保和理赔领域拥有更高技能水平和更具进取心的人才需求不断增长。

德勤表示，2020 年后和未来 10 年，保险公司应重新制定工作说明和培训计划，以帮助现有员工和新员工掌握并运用机器人流程自动化、人工智能、数据分析等先进技术领域的必要技能。

### **业态创新：完善保险生态系统**

保险的定义已在悄然发生改变。安永全球保险顾问领袖彼得·曼彻斯特(Peter Manchester)近期撰文称，保险公司需要重新思考其所扮演的角色和价值，以及如何真正利用自身数据帮助客户降低风险和防止损失。这意味着保险公司需要更强大的数据管理系统和分析能力，以实现高效信息共享。

曼彻斯特认为，未来保险公司需要发展更多的伙伴关系文化，与业外组织合作，甚至与以前的竞争对手合作，以最大限度提高整个保险价值链可以给客户带来的利益。

“目前，保险价值链的各个阶段都存在着激烈竞争。开发一个灵活、适应性强的战略联盟生态系统，优化实时数据使用，满足客户不断变化的需求，可以改变整个行业的基础。”曼彻斯特表示，新的基于合作伙伴关系的保险生态系统将同样为基于更强价值主张的保险公司和再保险公司提供更明确的定位，这将有助于提高客户忠诚度，并最终提高其盈利能力。

总体来看，曼彻斯特认为保险生态系统应借鉴开放银行的经验，鼓励创新，改善客户服务，专注于能够为客户带来价值的领域。