

新闻稿

瑞士再保险*sigma*报告指出，优化管理现有存续业务，有助于寿险公司提升客户体验，提高盈利水平

- 寿险公司越来越重视管理现有存续业务，以此改善客户体验
- 使用不同方式管理既有存续业务，可以提高寿险业务的价值主张
- 保险商更加重视客户参与度，并提供定制的附加服务，譬如疾病预防、疾病管理和康复
- 有效管理现有存续业务可提高寿险公司的盈利水平
- 减少保险成本，可以降低保费，最终令客户获益

苏黎世，2017年12月13日 – 瑞再研究院最新一期*sigma*研究报告显示，许多寿险公司通过为客户创造持续价值为既有业务¹增值，从而提高长期盈利水平。一些保险公司指导客户选择更适合其需要的产品，以及改善理赔流程，从而巩固与保单持有人之间的关系。与此同时，保险公司正借助各种手段，例如利用数据分析技术提高客户留存率，及降低运营成本等，更高效地管理既有业务组合，进而提高自身的盈利水平。上述措施最终也有助于为消费者降低保费。

通常而言，寿险公司往往关注新业务增长，但如今，许多寿险公司愈发重视提升既有业务组合的价值。为此，他们正想方设法地更有效地管理“存续业务”（即，既有业务），力求提高客户满意度。例如，保险公司正使用新技术，及早察觉问题和发现趋势。瑞士再保险首席经济学家高旷楷（Kurt Karl）博士指出：“像可穿戴设备等的新技术可用于增强客户参与度，激励保单持有人自我监督，最终达到自我健康状况管理的目的。”

指导消费者购买附加值更高的服务

健康案例管理计划可告知索赔人如何以最佳方式进行自我健康管理，调整治疗方案和家庭护理措施，而不必花费昂贵的住院费用。高旷楷博士接着指出：

“通过这些计划，保险公司可以向保单持有人提供量身定制的服务，有助于他们健康长寿的生活，而无论目前他们是否存在健康问题。”疾病管理计划可帮助保单持有人在罹患疾病后更快重返工作，这一点对患者、雇主和保险公司都非常有利：

- 工作能给生活带来目的感，并给索赔人带来收入。
- 雇主能够提高员工的生产效率，降低其管理成本，并减少雇佣临时人员的成本。
- 保险公司可以减少支付每日津贴和永久残疾金的成本。

集团媒体关系部，苏黎世
电话：+41 43 285 7171


Maurus Rischatsch, Zurich
电话：+41 43 285 6893

Kurt Karl, 阿蒙克
电话：+1 914 828 8686

黄硕辉，香港
电话：852 2582 5644

瑞再控股股份有限公司
Mythenquai 50/60
P.O.Box CH-8022 Zurich

电话：+41 43 285 2121
传真：+41 43 285 2999

www.swissre.com
 @SwissRe

¹ 在本新闻稿和本期*sigma*报告中，“既有业务”也指存续业务组合。

在竞争激烈的市场环境中，顾客满意度是保险公司重要的差异化因素。例如，保险公司可以通过改善其理赔管理流程，提升客户体验。如果某家保险公司被公认拥有高效及对客户友善的理赔部门，那么其就在保留客户和赢得新业务方面处于最有利的地位。由于健康险的赔付活动通常更加频繁，这一点也因此尤为明显。保单一旦售出，理赔流程即已启动。所以，保险公司应当以简单易懂的语言，向客户解释保单的保障范围和除外责任。*sigma* 指出，保险公司还应当向客户提供清晰的指引，说明如何提出索赔申请，并为其提供联络理赔经理的便捷途径。

对盈利水平也至关重要

除了为消费者提供更多好处之外，更加重视管理存续业务还可帮助保险公司维持长期盈利水平。就此而言，防止客户流失是一个重要环节，原因之一就是留住现有保单持有人的成本要低于获得新业务的成本。运用数据分析技术可在多个方面提高客户留存率。例如，保险公司可应用统计模型，从传统保单持有人信息以外的不同来源系统地收集各种数据，并透过这些信息，调查哪些客户可能退保及其背后的原因。并基于这些发现结果，使用预测模型预测客户在不同变量（如附加服务）变动情况下的退保倾向。这些研究发现有助于保险公司在挽留客户方面进行相关的资源配置决策。

目前，保险公司面临的一个主要问题是长期的低利率环境。对于寿险公司而言，投资收益是其非常重要的盈利来源，由于利率预期持续低迷，寿险业的总体盈利水平仍可能承压。因此，为了提高盈利水平，一些公司调整了自身的资产配置，适当增加了对收益较高资产的投资额度。

资本优化也是提高存续业务盈利水平的必要手段。再保险和资本市场解决方案提供了有效资本管理工具。缓解资本压力的一种方式是将风险转移给再保险公司或资本市场，以减少死亡、发病和长寿风险敞口。还可利用再保险和资本市场解决方案，帮助保险公司减少资本准备金或提前变现未来盈利的价值，从而释放被锁定的资本。提高存续业务盈利水平的最后一种方式是降低运营成本。因为遗留的IT系统、过于复杂的商业计划和低效的运营模式等通常会导致运营低效。以上所有做法均有助于减少提供保险的成本，从而通过降低保费，最终令消费者受益。

图 1：改善客户体验和提升存续业务盈利水平的工具



资料来源：瑞再研究院

本期*sigma*里描述的存续业务管理手段难免挂一漏万。但是，这些所提及的方式均彼此相关、共同构成了有效的存续业务管理策略。只有通过综合性管理手段，在整个组织内部同时协调多项活动，才能够为消费者创造持久价值，并最终提高寿险行业长期盈利水平。

编辑备注

瑞士再保险

瑞士再保险集团是一家领先的再保险、保险和其他保险型风险转移方式的批量业务提供商。集团以直接交易方式和通过经纪公司方式开展业务，全球客户群包括保险公司、大中型企业和公共部门客户。从标准产品乃至各个险种的量身定制保险保障，瑞士再保险都能充分利用其资本实力、专长和创新能力，以帮助承担企业和社会发展过程中的风险。瑞士再保险于1863年在瑞士苏黎世创立，通过其全球大约80个办事处的网络为客户提供服务。瑞士再保险目前的信用评级为：(i)标准普尔：“AA-”级；(ii)穆迪：“Aa3”级；(iii) A.M. Best：“A+”级。瑞再控股是瑞士再保险集团的控股公司，其记名股票根据瑞士证券交易所国际通用报告准则上市，并以股票代码“SREN”进行交易。瑞士再保险自1913年起服务亚洲市场，目前在亚太区员工人数约1,900人。瑞士再保险1995年在中国设立办事机构，并于2003年在北京设立分公司，在全国范围内提供全面的再保险产品及服务。有关瑞士再保险集团的更多信息，请访问：www.swissre.com/china

sigma 数据获取方式

若需获取本研究的数据，可以访问 www.sigma-explorer.com。该移动端可以通过Web应用程序创建图表，并可以通过社交媒体进行分享，以及将其作为标准图形文件导出。

如何订阅本期*sigma*研究报告：

2017年第6期*sigma*研究报告《寿险存续业务管理：改善客户体验、提高长期盈利水平》的英文、德文、法文和西班牙文的电子版本可从瑞再研究院网站下载：institute.swissre.com。

现在也可以订阅2017年第6期*sigma*研究报告的英文、德文、法文和西班牙文的印刷版本。中文及日文版本将很快推出。如有需要，请您将完整的邮寄地址发至：institute@swissre.com。