

保险公司信息化建设现状分析

苏贵珍

(江泰保险经纪股份有限公司太原分公司,山西 太原 030001)

摘要:传统核心系统已经无法满足当前保险公司业务需求,行业信息化建设是必然趋势。当前保险行业处于信息化转型的关键时刻,同时在政策的鼓励和规范下对信息化建设提出了更高要求。本文通过对信息化建设现状分析,提出相应对策,充分利用信息化建设实现保险公司的稳定发展。

关键词:信息化建设;保险公司;现状分析;优化对策

【DOI】10.12231/j.issn.1000-8772.2021.21.151

1 引言

近年来银保监会相继出台了多项监管政策,提出了指导意见,在规范和鼓励保险行业信息化发展的同时对保险行业信息化水平提出了更高的要求。保险公司信息化建设是不可逆的,对保险公司来说,应该积极制定战略目标应对行业发展趋势。受突发事件的冲击,保险行业信息化专项需求更加强烈,目前保险信息化仍处于发展初期,信息化建设之路仍存在很多问题亟待解决。

2 保险公司信息化发展意义

保险行业发展前景广阔,据统计2019年中国保险行业保费收入高达42645亿元,作为全球第二的保险市场,极有可能在2030年中期成为全球最大的保险市场。保险行业信息化建设能够让产品去除同质化,加快研发进程,最大化满足客户需求;信息化可以利用大数据的精细化管理要求实现多渠道融合管理;可以提升线上时效性、自审率及用户体验,此外还能帮助公司尽可能降低赔付风险;信息化能够帮助客户平衡骗保风险和核赔成本,解决保险行业客户心理长期存在的理赔痛点。

3 保险公司信息化建设存在的问题

3.1 人才储备风险

随着保险行业的迅速发展,对于人才的需求量也随之增加,要求也越来越高。要求员工不仅熟悉保险业务,同时也熟悉计算机软件方面知识,综合评估市场需求,保险公司在人才储备上仍是一大缺陷。人才不足主要体现在几个方面:IT人才少,比如某保险公司全体员工负责内勤的超2万多,外勤员工超35万,但是具备IT技术的人员仅仅不足300人,占比仅有1.5%,而国外保险公司IT技术人员占比为20%-30%,数字上直观差距较远。IT人才技术不过关,我国保险公司研发人员多数采用校招方式,从开发、测试、系统、运营维护等各环节都有大量应届生。他们毕竟在代码开发和保险业务上都缺乏经验,以至于大多数研发都交由外部人员负责,相比之下,内部人员很少参与到深入研发项目中,多数从事后端工作,与前端业务人员交流甚少,再加上公司培训不到位,导致研发人员业务能力普遍不强,薪酬水平低下,人才流失严重。对于应届生,整体薪酬算中上游,但是对于研发工作满5年的员工,涨薪难度大、升职不易,导致薪资水平低于同行业人员很多。而且学习平台不高,员工在业务和管理能力方面都不能提升自己,造成不少老员工更换单位,出现了严重的人才流失。

3.2 流程复杂效率低下

一般保险公司设有信息技术部和研发中心。信息技术部负责对研发工作的方向和目标进行合理规划设定,研发中心主要负责项目的开发、测试、运营维护和系统的实施。某个保险公司新项目研发的整个流程环节众多且复杂,涉及的沟通成本也高,如果经常性出现研发人员变动,新来员工就会对很多环节不熟悉,会导致流程中出现严重错误。信息化软件开发本就是耗时耗力的项目,如果流程设置还复杂,就会导致实际研发过程太过浪费时间,使其研发效率明显下降。

3.3 信息化系统建设风险

(1)信息化系统与发展需求不匹配。一般信息化系统的建设最少有5年的前瞻实用性,但是多数保险公司,自从公司成立上线使用的信息化系统就不曾换过。但是市场发展不是一成不变的,由于业务的变化、客户的增多,对保险公司信息化系统就提出了更多新功能和需求,大多数公司系统建设明显不能满足日益变化的公司战略目标。(2)信息化建设资金投入力度不够,保险公司不注重信息化的投入力度。国内某保险公司,年收入高达1200多亿,按照3%投入信息化建设至少要投入36亿多,而实际公司仅仅投入1.5亿,远低于3%。(3)保险科技创新意识弱,目前保险市场上能够提供保险信息化服务的厂家极少,而且提供的信息化系统功能、类别大同小异,导致了信息化建设方面创新意识薄弱。(4)缺乏质量监督和风险把控人员,当前保险公司的质量员大多数是进行统计上线需求和问题清单,并没有对项目研发的风险和质量进行监督,也无法给研发人员提供更好的意见。

3.4 信息安全风险

3.4.1 外包人员信息安全风险

由于外包项目的增多,公司开发、运营维护岗位的人员对于保险公司的业务数据和客户数据都有详细的了解,由此可能产生由于业务外包产生的信息安全方的风险。

3.4.2 系统代码安全隐患

保险公司并不能对未上线系统代码进行严格管控,可能因为对系统代码层级没有进行安全隐患排查而出现漏洞。随着线上系统数量的增多,公司内部安全和外部安全同样重要,对各种风险都要严加防范。

3.4.3 网络风险

信息化建设离不开网络及网络终端,网络终端的电脑就成了各种病毒或黑客的攻击目标,严重的会造成终端电脑的硬盘损毁,在历史上就发生过某保险公司的网络被病毒入侵,导致多台电脑中毒,无法使用的情况,所以定期检测电脑终端是否安全非常有必要。

4 保险公司信息化建设对策

4.1 构建人才培养体系

(1)增加公司相关培训。培训包括业务培训和技术培训,可以定期在公司内部举行培训,也可以外聘专家来帮公司做详细的培训计划。(2)引进外部信息化人才。面对如此大的人才缺口,可以引进外部人才并且同时储备本公司的信息化专业性人才,以此来应对信息化发展趋势,满足大数据、云计算、互联网的时代需求。(3)完善绩效考核机制。首先根据不同的员工岗位职责设置不同的考核标准,确保其考核方式相对公正公平。比如测试人员考核应该考虑测试用例子书写量、测试漏洞数量等方面;研发人员考虑合格代码量、漏洞数量以及完成速度等方面;管理者需要一套另外的考核标准,比如这个系统整体使用情况、各部门工作完成量、客户满意度等方面进行考评。考核标准还应该结合定性和定量相结合的方式合理制定。然后考核需要日常监督和管理,设定专门的人员进行日常考核数据指标的收集和统计,以及分类分析,数据要保证准确率和及时率。考核不是短时间就可以科学合理的完成的指标,通过日常工作的监督也可以获取员工更多信息,尽可能全面客观地评价考核员工。总之,保险公司要加强人才培养、技术引进和学习才能够培养出适应时代发展的复合型信息化建设人才^[1]。

4.2 实现信息标准化流程建设

4.2.1 标准化建设

首先制定符合内部运行的标准化文档,一方面规范业务管理流程化,简言之就是对保险公司经营业务活动中涉及的各种文档、操作流程、文档书写规范等加以规定、简化。另一方面是项目管理流程标准化,对整个信息化管理涉及的项目流程进行规范化设置,防止因为流程过于复杂,引起员工操作反感,产生错误造成隐患。然后在保险公司内部大力推广标准化流程,对于标准化的制定、步骤的实施、实施结果、审核等也需要进行规范化指导。

4.2.2 知识化建设

保险公司的知识化是对经过长期经营积累的数据进行分析,采用数据挖掘技术,结合数据分析软件,分析出数据之间的潜在联系和关系,然后提取出对公司业务有帮助的信息数据,为后期公司制定和研发产品提供理论依据。首先是数据整合,整合主要是整合涉及整个经营过程中的基础数据、财务数据、业务数据等相关数据。其次是数据挖掘,是数据整合后的第二步,深层次分析数据,同时包含结构化和非结构化两种数据。通过挖掘数据技术,利用不同统计维度对数据进行不同层面和不同层级的挖掘,把海量数据进行分类整理,找出有价值的信息,能够为公司发展提供帮助。最后是数据创新,根据分析提取出来的数据,结合市场评估分析、风险评估、经营理念等各种因素创新产品,精准地把握市场及客户需求,为公司提供新的产品思路^[2]。

4.3 健全信息化系统建设

(1)引入专业咨询机构帮助公司指导信息化建设,希望机构根据公司发展特点和阶段,制定出适合本公司良好发展的战略目标,以此来引导保险公司进行后续信息化建设工作。(2)科学合理的进行项目管理,完善的信息化系统建设的前提就是熟悉公司全部业务流程。系统建设中需要经验丰富的项目经理,在保险业务上有一定的技术背景,还有熟练的专业技能,较强的沟通和协调能力。通过在项目经理的带领下落实信息化系统建设工作。(3)严格执行标准化工作,把公司内部标准化制度落到实处。(4)聘请第三方监督机构,定期对本公司日常工作开展进行监督检查,检查系统使用者有没有按照规定流程履行日常工作职责,信息化整合的数据信息是否完整、真实。(5)制定监督跟踪机制,对信息化建设全过程进行监督,对各项项目进展情况都能有详细了解,才能够实时把控未知风险和隐患^[3]。

4.4 健全信息安全体系

利用信息安全手段(包括技术手段和制度手段)确保业务流程顺利进行。技术手段包括在网络层面上网络安全扫描、病毒检测、网络安全认证、安全协议、路由器安全设置、加密技术、防火墙技术。在主机层面上设置访问权限、管理密码和硬化操作。应用层最值得关注的是数据文件的完整性和保密性。制度手段方法包括仪器故障处理制度、机房安全使用制度、数据文件的保密备份制度、信息化系统日常运营维护制度、系统服务期的登录口令的管理制度等。健全信息安全制度保障体系,包括技术、管理和组织三部分,完善的制度体系是保障技术、管理、组织能够有效落实的基础,一个正常的组织运行必须要有制度体系做保障^[4]。

5 结束语

总之,以我国保险公司信息化发展的经验来看,信息化发展,能够提升保险公司管理水平,提供其风险防范及控制能力。本文针对保险公司信息化发展中人才储备、流程复杂、信息化系统建设、信息安全的问题进行分析,提出了构建人才培养体系、实现信息标准化建设、加强项目管理办法、健全信息安全体系的对策,保障保险公司的信息化水平增高,利于公司在行业中占据一定市场。

参考文献

- [1]李新功.保险公司会计监督与内部控制分析[J].财会学习,2021(20):97-98.
- [2]吴怀志.财产保险公司财务共享服务中心建设与管理分析研究[J].财会学习,2021(04):6-8.
- [3]万小芬.T 保险公司内部审计信息化问题研究[D].江西财经大学,2019.
- [4]杨静芳.保险公司信息化风险分析与管理[D].对外经济贸易大学,2019.