
Thông cáo báo chí

Ngày
Liên hệ

24/6/2015
Vũ Thị Thu Nguyệt, PwC Việt Nam
Tel: (04) 3946 2246, máy lẻ 4690; Mobile: 0947 093 998
E-mail: vu.thi.thu.nguyet@vn.pwc.com

Số trang

3

PwC: Tình trạng chia rẽ là một thực tế mới trong ngành bảo hiểm toàn cầu

Sự thay đổi trong ngành bảo hiểm trên toàn cầu đang diễn ra với tốc độ nhanh hơn dự kiến, theo kết luận từ một báo cáo vừa được PwC công bố. Báo cáo cho rằng ngành bảo hiểm đang ở thời điểm then chốt khi phải xoay sở với sự thay đổi hành vi của khách hàng, các công nghệ mới, các kênh phân phối và các mô hình kinh doanh mới.

Từ năm 2010, PwC đã bắt đầu tiến hành phân tích tình huống để tìm ra các xu hướng tái định hình ngành bảo hiểm và tương lai của lĩnh vực này vào năm 2020, dựa trên các cuộc phỏng vấn với hơn một nghìn nhà quản lý cấp cao trên thế giới. Báo cáo “**Ngành bảo hiểm năm 2020 và xa hơn thế: Nhu cầu thiết yếu là nguồn gốc của sự tái tạo**”, vừa được công bố tại Diễn đàn Bảo hiểm Toàn cầu IIS ở New York ngày 19/6 vừa qua, xem xét những phát triển liên tục so với các dự báo ban đầu của PwC. Báo cáo dự đoán những xu hướng chính sẽ giúp phát triển lĩnh vực bảo hiểm trên toàn cầu trong 5 năm tới và xa hơn thế, cũng như làm thế nào các doanh nghiệp có thể lập chiến lược cho tương lai và tận dụng những xu hướng này.

Cuộc cách mạng khách hàng

Các khách hàng mong muốn làm việc với các công ty bảo hiểm cũng dễ dàng như với các nhà bán lẻ. Sự phát triển của công nghệ số cho phép các công ty bảo hiểm mang đến sự thuận tiện cho khách hàng mọi nơi mọi lúc thông qua những trải nghiệm đa kênh liền mạch, hợp lý hóa các hoạt động, và tiếp cận những phân khúc thị trường chưa được khai thác.

Sự phát triển công nghệ số cũng giúp các công ty bảo hiểm nâng cao hồ sơ khách hàng, tăng doanh số, thiết kế các giải pháp tài chính phù hợp với nhu cầu cá nhân, và đặc biệt là giúp cải thiện việc xem xét yêu cầu bồi thường và thực hiện bồi thường trong dịch vụ bảo hiểm phi nhân thọ. Tuy nhiên, và đây chính là nhân tố đe dọa trật tự thị trường ngành bảo hiểm, nhiều công ty bảo hiểm mới gia nhập thị trường đang sử dụng các kỹ thuật tiên tiến để thiết lập hồ sơ khách hàng và kênh phân phối kỹ thuật số với chi phí hiệu quả ngang bằng hoặc thậm chí hiệu quả hơn so với các đối thủ cạnh tranh hiện thời.

Số hóa

Đa số các công ty bảo hiểm đầu tư vào kênh phân phối kỹ thuật số. Một số công ty thậm chí còn có bước tiến xa hơn trong việc sử dụng công nghệ số cung cấp sản phẩm bảo hiểm có gắn kết với thói quen hay nhu cầu trong cuộc sống của khách hàng (ví dụ, gói bảo hiểm thanh toán theo số km lái xe). Điều này thống nhất với sự gia tăng của các nguồn thông tin và các kỹ thuật



phân tích mới đang bắt đầu tái định hình mục tiêu khách hàng, nghiệp vụ bảo hiểm, và tư vấn tài chính.

Theo PwC, khi các thiết bị cảm biến và trí thông minh kỹ thuật số khác trở nên phổ biến như là một phần của “Internet of Things”, các công ty bảo hiểm thành thạo ứng dụng kỹ thuật số sẽ trở thành các đối tác đáng tin cậy trong nhiều lĩnh vực khác nhau từ bảo hiểm sức khỏe, hạnh phúc, tới bảo hiểm các thiết bị gia đình và thương mại. Đổi lại, công nghệ kỹ thuật số có thể giúp mở rộng phạm vi bảo hiểm nhân thọ và bảo hiểm hưu trí đến các phân khúc thị trường chưa được khai thác như giới trẻ hay người có thu nhập thấp bằng cách giảm chi phí và giúp doanh nghiệp bảo hiểm thu hút khách hàng một cách thuyết phục và phù hợp hơn.

Phân tích: nhân tố mới thay đổi cuộc chơi

Sự kết hợp của việc phân tích dữ liệu lớn, công nghệ cảm biến và mạng lưới thông tin có thể cho phép các công ty bảo hiểm phán đoán được rủi ro và nhu cầu của khách hàng với độ chính xác cao hơn bao giờ hết. Lợi ích không chỉ bao gồm giá cả hợp lý và khả năng nhắm vào khách hàng mục tiêu một cách nhạy bén, mà còn là sự thay đổi có tính quyết định về mô hình giá trị của công ty bảo hiểm, từ người thanh toán bồi thường một cách bị động sang nhà cố vấn phòng ngừa rủi ro.

Jamie Yoder, Lãnh đạo Tư vấn Bảo hiểm Toàn cầu của PwC, ghi nhận:

“Nhân tố mới thay đổi cuộc chơi chính là sự thay đổi trong phân tích, từ phân tích theo kiểu mô tả (cái đã xảy ra) và chẩn đoán (tại sao nó xảy ra) sang phân tích dự đoán (cái gì có thể sẽ xảy ra) và phương thức giải quyết cho vấn đề tương lai (xác định và đảm bảo kết quả dự kiến).”

Mô hình kinh doanh mới

Nhiều công ty bảo hiểm có tầm nhìn tương lai – và các công ty mới tham gia vào thị trường nói trên – đang xây dựng các mô hình kinh doanh mới. Các công ty có khả năng tiên đoán đang nỗ lực xây dựng phương thức tiếp cận theo hướng tương tác dữ liệu nhanh hơn và linh hoạt hơn, giống cách nhiều công ty viễn thông và công nghệ đang sử dụng. Một vài trong số đó đang hợp tác với các công ty tái bảo hiểm và quản lý đầu tư để tạo ra một thể hệ mới các gói giải pháp cho sức khỏe, tài sản và hưu trí. Theo PwC, tốc độ thay đổi sẽ chỉ tăng lên trong những năm tới bởi sự đổi mới đang trở thành xu thế chủ đạo trong các lĩnh vực khác nhau, từ hệ thống hỗ trợ lái xe tự động (ADAS) đến mô hình đánh giá và chuyển giao rủi ro dựa vào đám đông.

Yoder kết luận:

“Trong khi hơn 60% lãnh đạo các công ty bảo hiểm tham gia vào cuộc Khảo sát các CEO Toàn cầu mới nhất của chúng tôi nhìn thấy nhiều cơ hội hơn ba năm trước thì cũng có một tỷ lệ tương đương (61%) các CEO thấy nhiều mối đe dọa hơn. Trên thực tế, các CEO trong ngành bảo hiểm đang nhìn thấy tình trạng chia rẽ ở phía trước nhiều hơn bất kỳ lĩnh vực thương mại nào khác.

Thị trường thay đổi sẽ đòi hỏi việc tái thiết mô hình kinh doanh và sản phẩm một cách đáng kể. Điều này không hề dễ dàng, nhưng đó là một thực tế mới.”

- HẾT THÔNG CÁO -



Thông tin cho tòa soạn:

* Có 80 CEO của các công ty bảo hiểm trên 37 quốc gia được phỏng vấn trong khảo sát CEO Thường niên Toàn cầu lần thứ 18 của PwC mang tên “**Một thị trường không biên giới? Ứng phó với sự chia rẽ**”.

Báo cáo của PwC “**Ngành bảo hiểm năm 2020 và xa hơn thế: Nhu cầu thiết yếu là nguồn gốc của sự tái tạo**”, là đánh giá về sự phát triển của ngành Bảo hiểm toàn cầu so với những phán đoán ban đầu trong báo cáo về ngành bảo hiểm năm 2020 của PwC. Báo cáo này dự đoán những xu hướng chính có thể xảy ra trong 5 năm tới và xa hơn nữa, dựa trên những gì đã diễn ra trong khoảng thời gian từ năm 2010 đến 2015.

Giới thiệu PwC

Các công ty PwC giúp các tổ chức và cá nhân tạo ra giá trị mà họ tìm kiếm. Chúng tôi là một mạng lưới các công ty tại 157 quốc gia với hơn 195.000 nhân viên luôn cam kết cung cấp các dịch vụ bảo đảm, tư vấn thuế và tư vấn quản lý và tài chính chất lượng cao. Tìm hiểu thêm và cho chúng tôi biết điều gì quan trọng với bạn tại www.pwc.com và www.pwc.com/vn.

Giới thiệu PwC Việt Nam

PwC Việt Nam thành lập văn phòng tại Hà Nội và Tp. HCM năm 1994. Đội ngũ chuyên gia của chúng tôi gồm gần 800 người Việt Nam và nước ngoài am hiểu sâu sắc môi trường kinh doanh tại Việt Nam và hiểu biết sâu rộng các chính sách và thủ tục đầu tư, thuế, pháp luật, kế toán và tư vấn trên cả nước. Chúng tôi có một công ty luật 100% vốn nước ngoài tại Việt Nam được Bộ Tư pháp cấp giấy phép có trụ sở chính tại Tp. Hồ Chí Minh và chi nhánh tại Hà Nội.

Chúng tôi luôn hỗ trợ hết khả năng để giúp khách hàng đạt được mục tiêu của họ. Với đội ngũ chuyên gia có năng lực và kiến thức chuyên sâu về các lĩnh vực ngành nghề kinh doanh cần thiết cho khách hàng tại mỗi thị trường địa phương trên khắp mạng lưới, chúng tôi cung cấp dịch vụ toàn diện cho khách hàng ở bất kỳ nơi nào họ hoạt động kinh doanh, trên khắp Châu Á và các khu vực khác trên toàn thế giới.

PwC được hiểu là mạng lưới PwC và/hoặc một trong nhiều công ty thành viên, mỗi công ty thành viên là một pháp nhân độc lập. Vui lòng xem trang web www.pwc.com/structure để biết thêm chi tiết.

©2015 Công ty TNHH PricewaterhouseCoopers Việt Nam. Bảo lưu mọi quyền.