

在数字化时代负责任的数据使用： 客户期望和保险公司的反应

Isabelle Flückiger, 日内瓦协会“新技术和数据”专题前主管

Kai-Uwe Schanz, 日内瓦协会研究与前瞻探讨负责人

保险业的数据革命：机遇与挑战

新的数字技术、人工智能（AI）算法以及数据可得性和计算能力的飞跃发展正在改变可以收集到的数据以及如何从中提炼信息。数据细化程度的提高可以改善风险评估和风险管理，进而又可以增加保险的可用性和可获性，特别是对那些风险状况难以评估的服务不足的客户群体。

“数据革命”也可以促进保险的可负担性，这得益于设备和可佩戴式装置大大加强了损失预防，进而有利于客户的财务状况。基于这些进展，保险公司可以提供更充分和量身定制的保险产品，避免保障不足和过度保险，并为那些具有风险意识的客户提供保费折扣。

然而，与此同时，具有较高风险的客户（即损失预期较高）面临着更大的可能性，被排除在可负担得起的保险之外。数据的无处不在也会导致基于看似与保险无关的因素（如信用评分）进行区分的可能性增大，这往往被认为是不公平的。考虑到用于确定保费的风险共担体规模的急剧下降，对客户而言，个性化最终可能会转化为更大的价格不稳定性，可能会降低保险的吸引力。此外，将一个风险群体减少到只是其中的一个“部分”，则对保险的核心原则提出了挑战，因为它依赖于风险和保费的汇聚。

图1：围绕保险个性化的机遇与挑战

👍 机遇

- 通过扩大可保性来提高可及性（主要针对服务不足的群体）。
- 在设备和可佩戴装置的推动下，通过预防损失来提高可负担性。
- 通过防范未受保障的损失，以改善财务状况。
- 提高保险保障的充足性（避免保障过度或不足）。
- 提升对具有风险意识的行为方式的公平性。

🗨️ 挑战

- 增大了“高风险”客户无力承担保险的可能性。
- 对客户而言，价格变化的可能性会增加，有可能导致保险的吸引力下降。
- 对“数字化弱势群体/数据贫乏者”来说，保费上涨的可能性增加。

资料来源：日内瓦协会

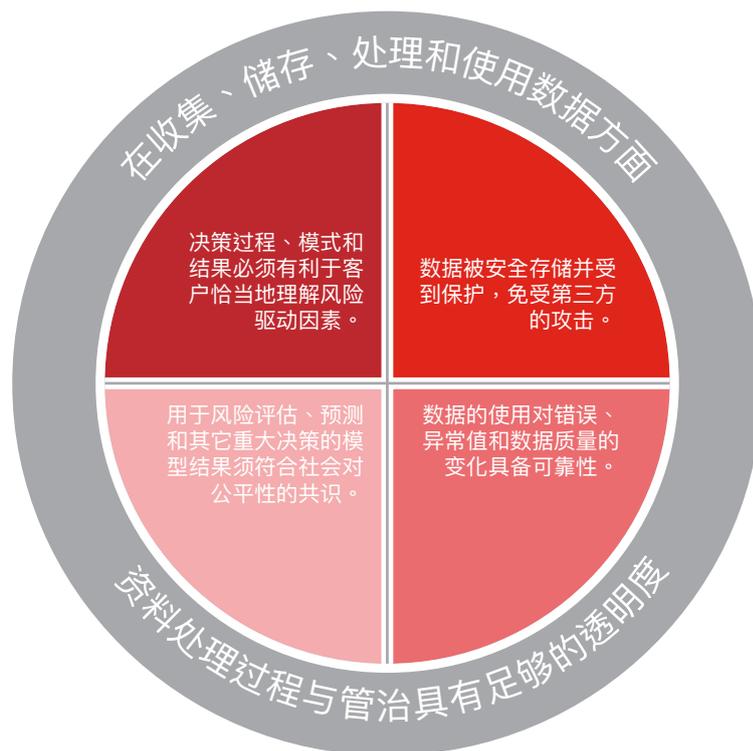
公平性、歧视和客户信任

歧视可以被定义为基于与特定社会群体的联系和代表该群体的特征，如性别、年龄、残疾、种族，而对某个人的不公平对待。许多国家都制定了法规，禁止基于某些受到保护的个体特征的歧视。然而，基于个人（可改变的）行为的差异化对待则被广泛接受。一个常见的例子是对高风险的司机收取更高的保费。¹

公平性要宽泛得多，也更难定义。一般来说，它是主观的，基于个人、社会和文化因素。对于保险公司来说，为了品牌、声誉和建立客户信任，很重要的一点是它们的服务被认为是公平的。因此，在对公平性的不同看法和增加数据使用的客观效益之间取得平衡将是关键。保险的个性化程度需要仔细考虑，不仅要为个人和社区提供最实惠、最合适的保险保障，而且从消费者的角度来看，要被认为是公平的。

基于对专家和高管深入访谈的结果，我们确定了保险公司培养客户信任的几个基本要素，包括透明的沟通、数据的安全存储和对第三方的保护（图2）。

图2：负责任的数据使用的四个信任要素



资料来源：日内瓦协会

建议

一般来说，对保险产品以及影响保费和保障范围的因素有更深入了解的客户，对共享数据的担忧较少。这凸显了清晰的前期客户沟通的重要性。同时，保险公司应该在日常运营中嵌入强大的数据收集和使用的治理流程，以确保负责任的数据使用。这种稳健的流程是数字化时代客户信任的先决条件，也是客户愿意与保险公司分享数据的重要决定因素。

¹ Meyers and Van Hoyweghen 2018.



日内瓦协会制定了五项建议，供保险业在使用数据和模型时参考：

1. 区分数据收集和数据使用

需要收集敏感的变量来测试偏见或歧视的风险，否则就很难识别和减少应被抑制的偏见。被确定为不合适的变量应被排除在进一步使用之外。

2. 首先定义负责任的数据使用

在新的数据应用和模型上线之前，保险公司必须定义并实施负责任的数据使用和相关的护栏。它们应确保数据的隐私性，并特别强调非歧视和公平性。

3. 实行基于原则的治理，确保公平的结果

一个灵活且基于原则的治理过程应该在项目规划阶段为每个单一的应用定义最合适的公平目标。价值链上的所有利益相关者以及风险、合规、IT 和人力资源部门都应该成为该流程的一部分。

4. 实施信任框架

保险公司应基于数据安全、数据的稳健使用、合理的模式结果、清晰的决策过程和模型，以及就围绕数据采取的行动与客户进行透明和主动的沟通，实施与客户的信任框架。

5. 参与有关公平性和接受行为改变的辩论

为了更好地了解社会对公平性的看法，监管机构和保险公司应该与外部利益相关者开展对话。一个建议是建立一个独立的消费者工作小组来了解客户的看法。一个更先进的方法则是建立一个多方利益相关者治理委员会，在更好地理解公平感知的基础上评估客户对话的结果。

在复杂的数字化时代，围绕数据的收集和使用的信任比以往任何时候都更加重要。保险公司应在遵守监管合规的基础上更进一步，采取措施确保负责任地使用客户数据，从而建立利益相关方的信任。

参考资料

Meyers, G. and I. Van Hoyweghen. 2018. Enacting Actuarial Fairness in Insurance: From fair discrimination to behaviour-based fairness. *Science as Culture* 27 (4): 413–438.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09505431.2017.1398223>

