



2019

2018-2019网销赔案分析



Contents

1 概述

2 赔案数据分析

3 网销案件特点总结

4 决策建议

The background of the slide features a complex network of nodes and edges. The nodes are represented by small circles in black, grey, and light grey. The edges are thin lines connecting these nodes, with some being solid black and others being light grey. The network is denser on the left side and becomes sparser towards the right.

01

分析概述

1. 数据来源

MIS系统

2. 分析目的

从不同维度分析2018年10月至2019年10网销赔案数据，发现问题，探寻规律，为接下来网销平台业务发展提供决策建议

3. 分析工具

python, excel等

4. 结果展示工具

Tableau



02

赔案数据分析

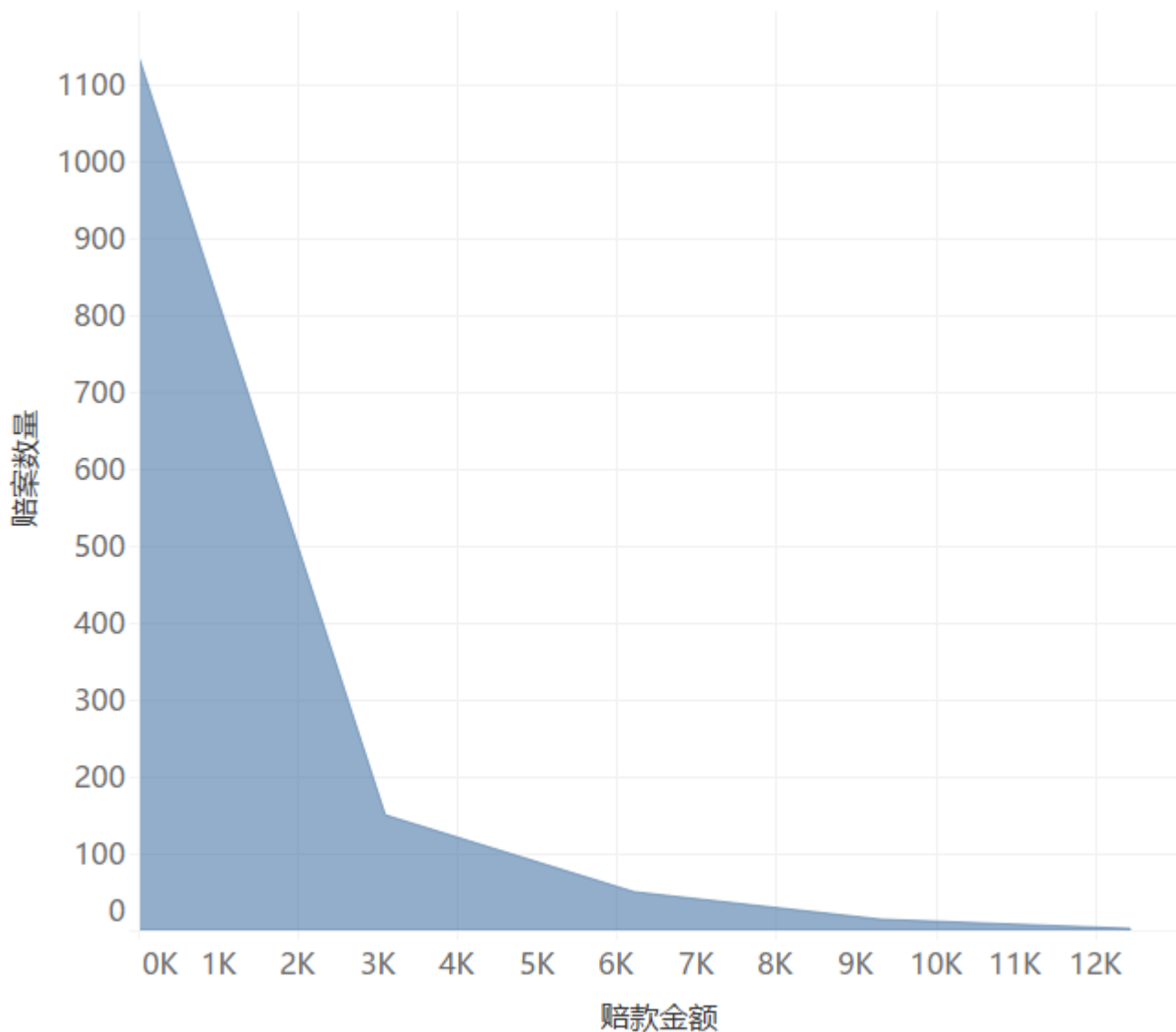
主要从以下几个维度分析：

1. 案件整体情况
2. 时间维度
3. 机构维度
4. 险种维度
5. 地区维度
6. 业务及终端维度
7. 年龄维度

赔案数据分析

整体案件情况

整体：赔款金额分布情况



数据经预处理后：

	赔款金额
总计	275万
均值	2016.66
中位数	840.62
极小值	11.2
极大值	109,100.0
总赔案数	1364个

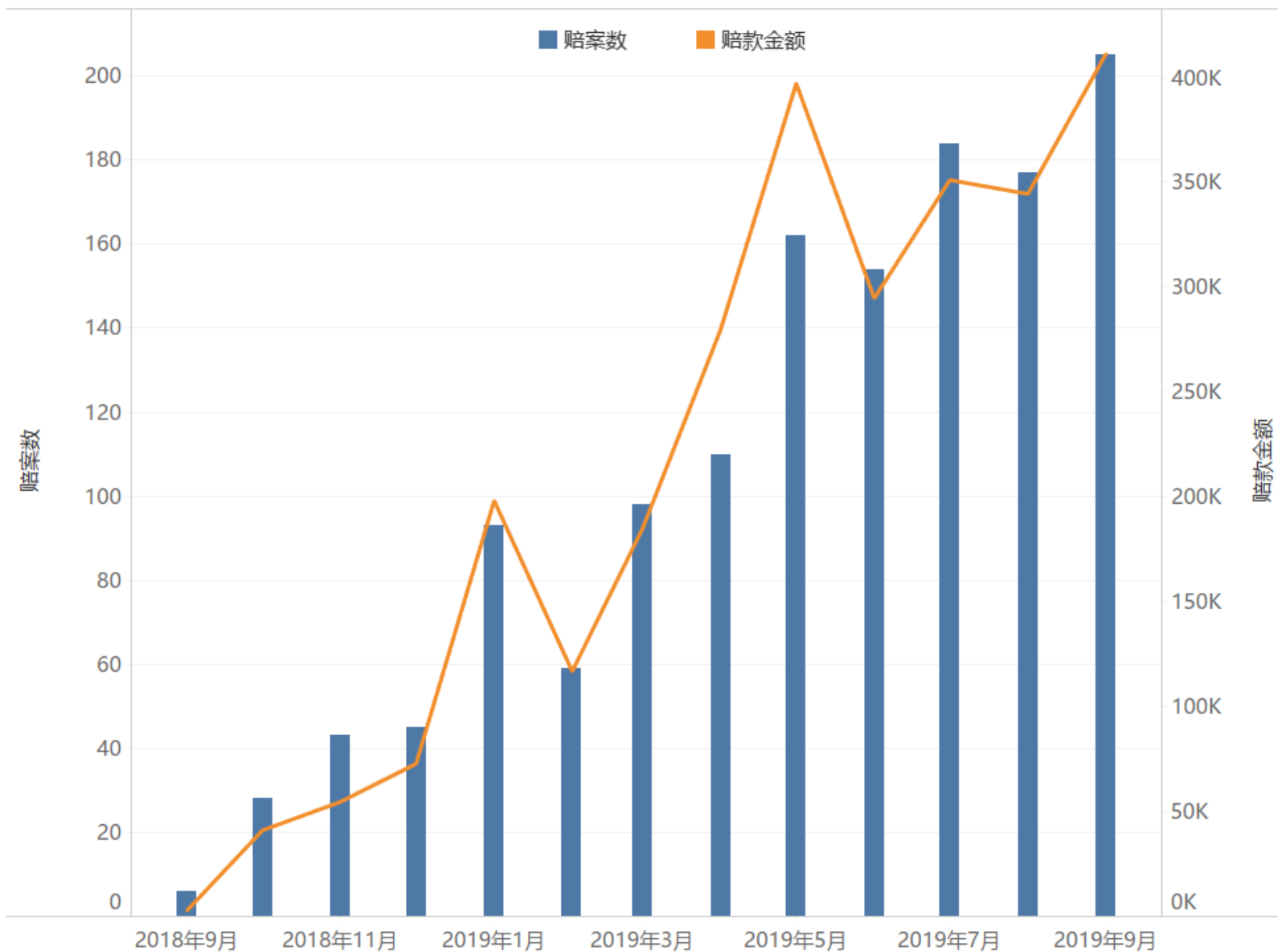
- 赔款分布有极值影响，根据切比雪夫定理，排除赔款大于15000元案件（共11个）后，得出赔款分布曲线图
- 由右图得出，整个网销案件以小额案件为主，大部分小于3000元

赔案数据分析

时间维度

- 每月赔款趋势图显示：18年起整体赔案数量、赔款金额均呈上升趋势，说明业务处于增长状态

每月赔款金额与赔案数量趋势

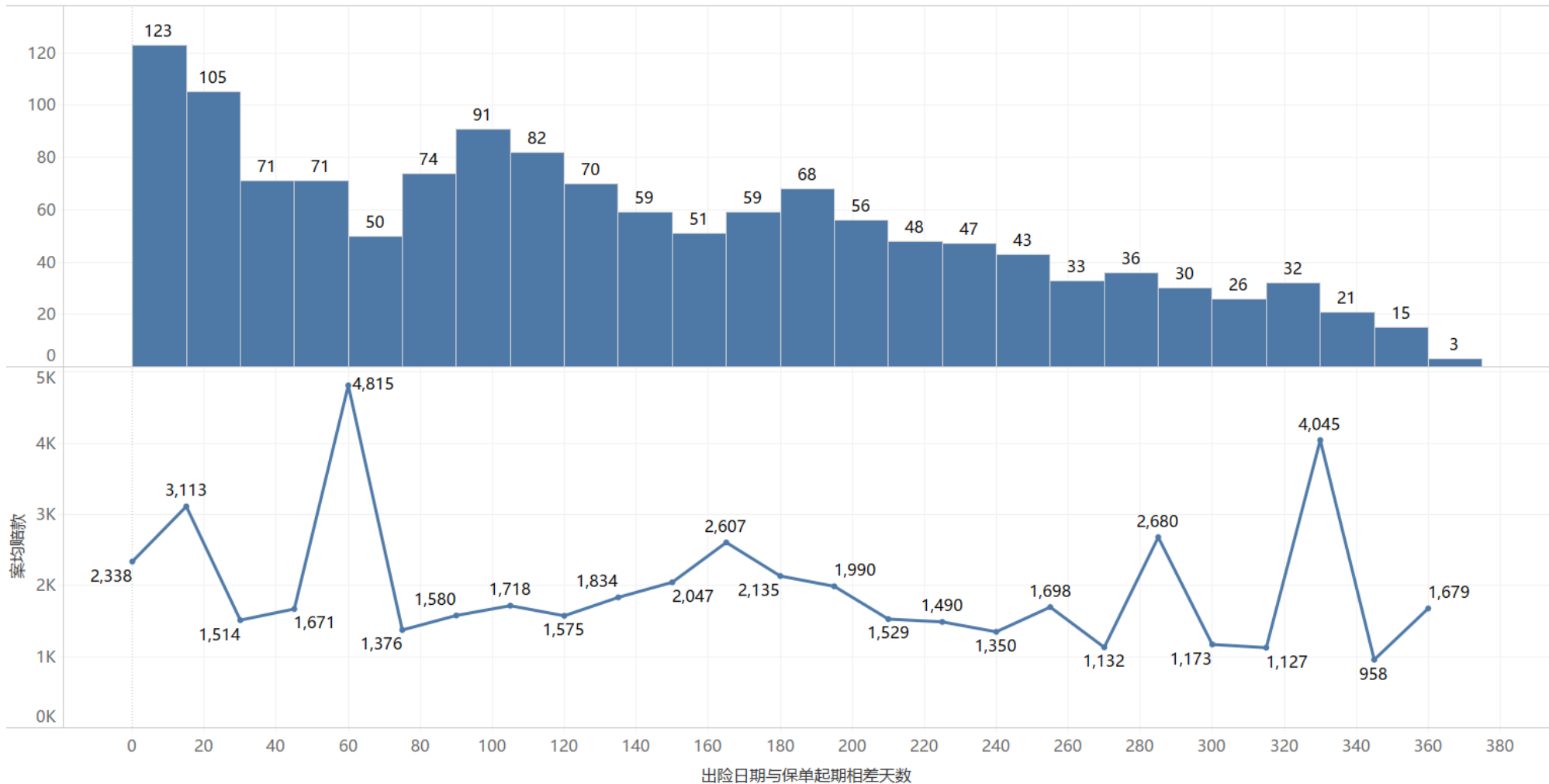


赔案数据分析

时间维度

- 出险日与保单起期相差天数图显示：大部分赔案发生在保单购买的上半年，尤其以第1个月居多，存在保险欺诈的可能性较高
- 案均赔款金额在购买保单后第60天和第330天左右异常升高至4000元，可能与发生特大案件有关，其余时间段都稳定在2000元左右

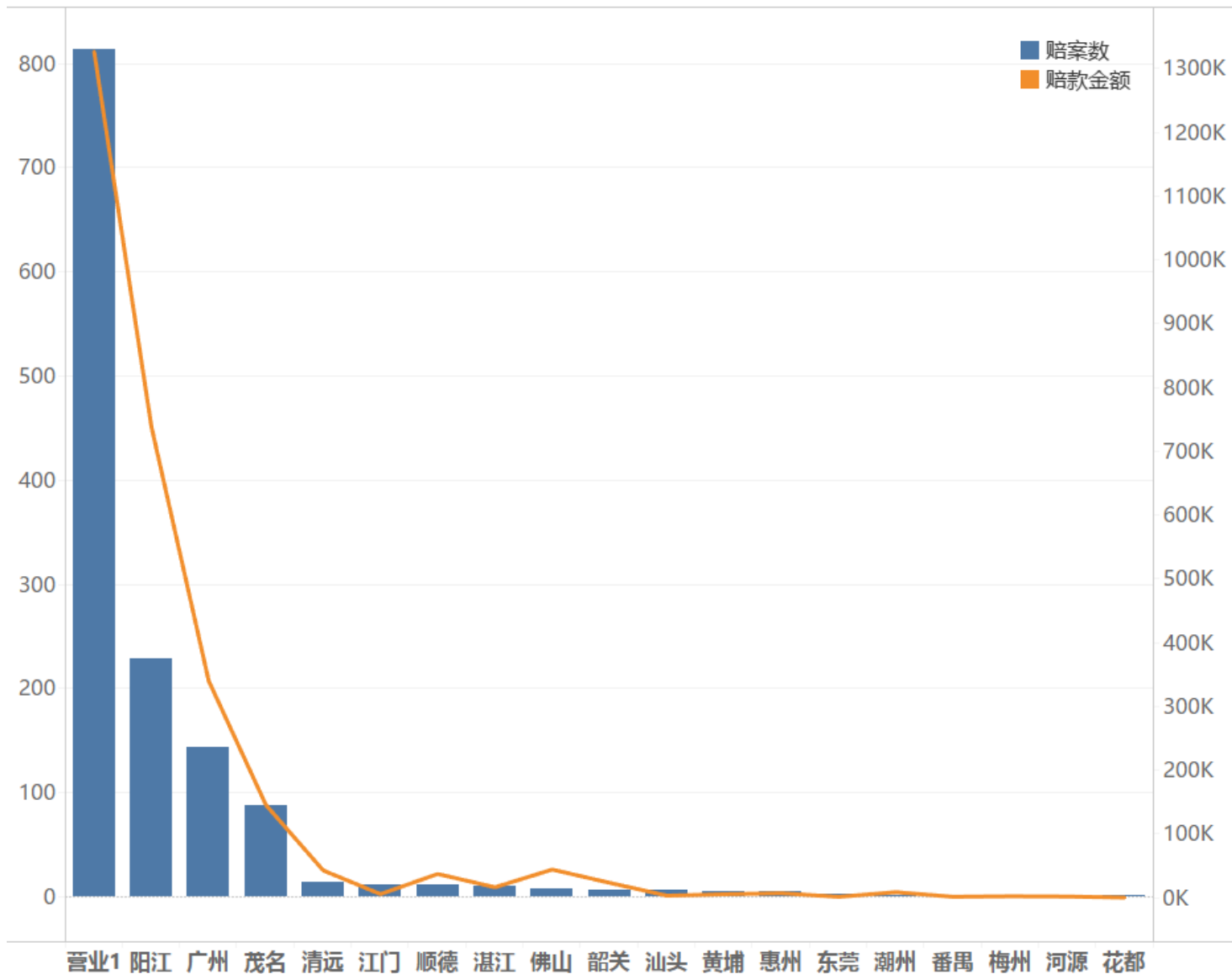
出险日期与保单起期相差天数案件分布、案均赔款情况



赔案数据分析

机构维度

各机构案件数量与赔款金额对比



- 大部分网销业务由营业1部开展
- 阳江、广州、茂名也相继有开展，但占比不多
- 其余城市开展较少

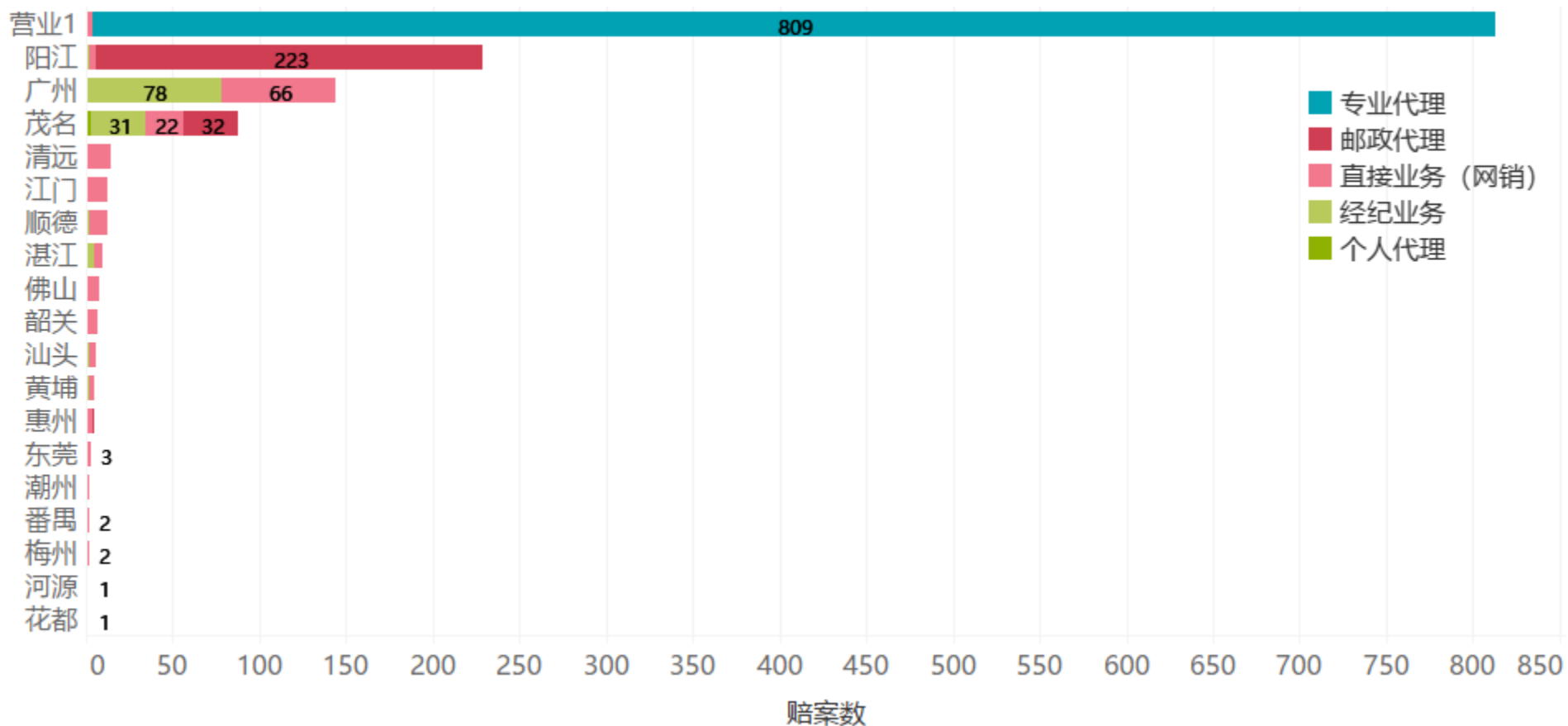
赔案数据分析

机构维度

各机构业务来源中：

- 营业1部以专业代理为主
- 阳江以邮政代理为主
- 广州个人代理和直接业务各占一半
- 茂名邮政、个人代理、直接业务均有涉及，其余机构以直接业务为主

各机构赔案业务来源占比

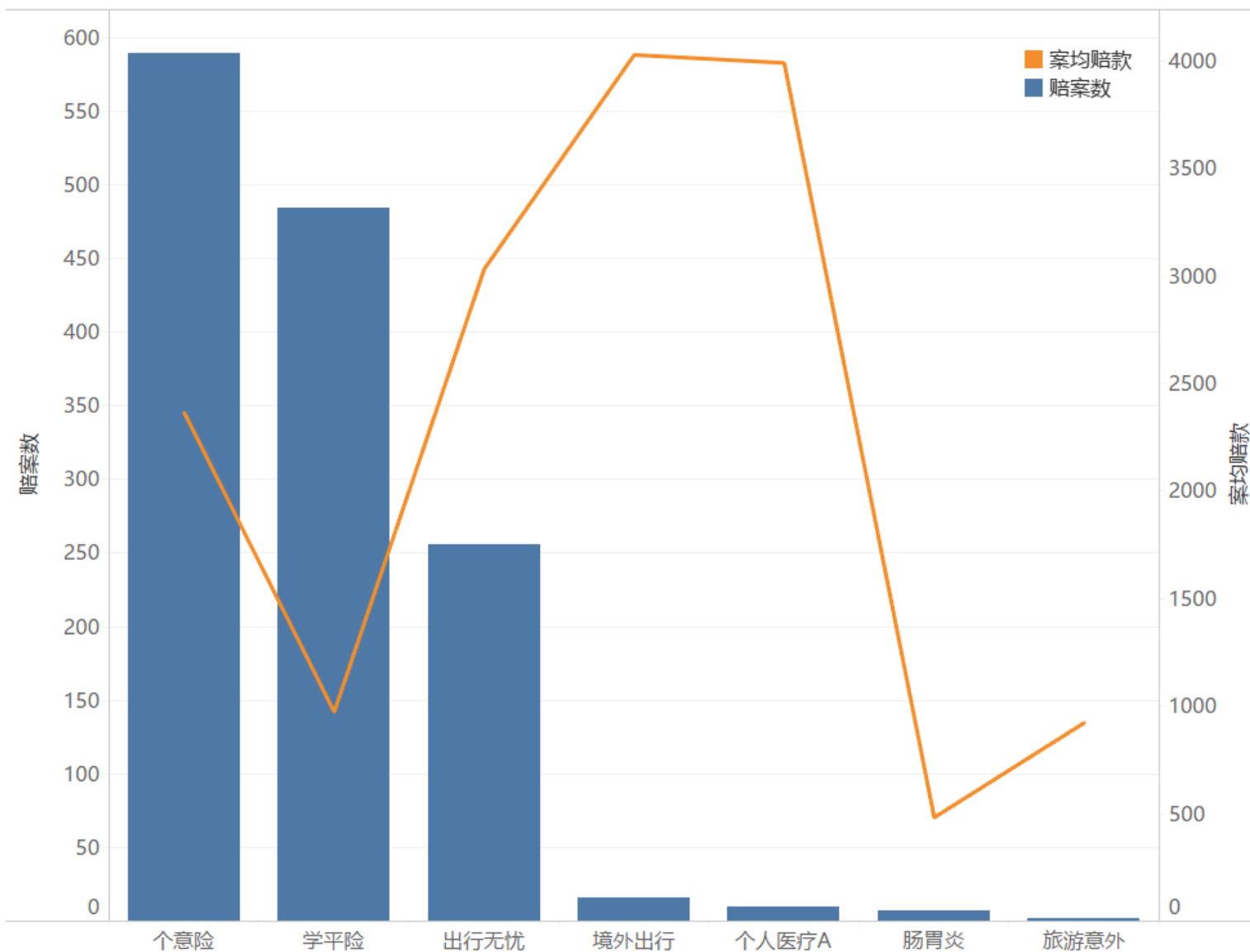


赔案数据分析

险种维度

- 各险种赔案数量以个意险、学平险和出行无忧险三大险种为主
- 三者中以学平险案均赔款最小，出险无忧案均赔款最大

各险种赔案数量、案均赔款对比

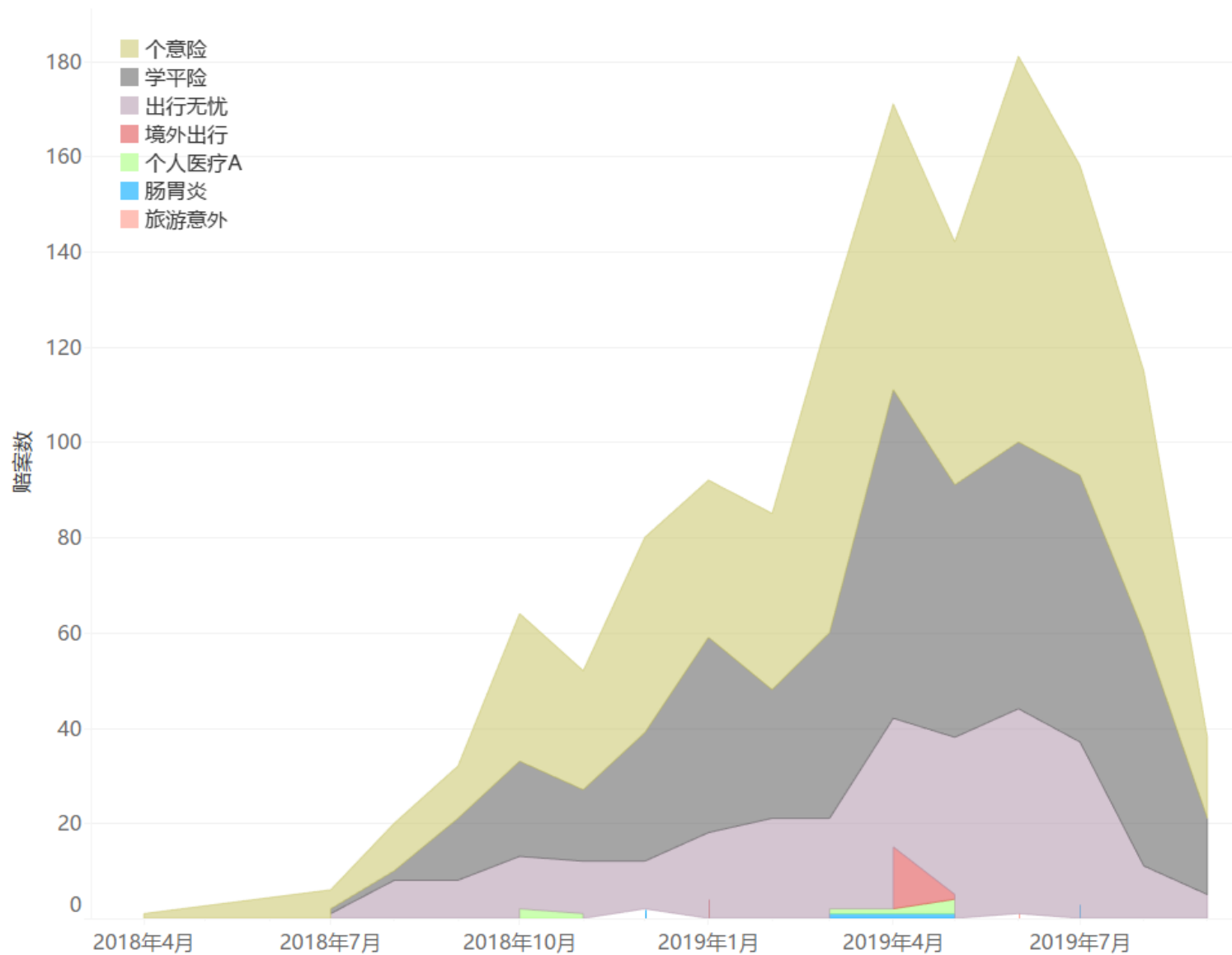


赔案数据分析

险种维度

- 三大险种的每月赔案数量趋势基本相同，都是以2019年3月-7月为高发
- 这可能与夏季人们外出活动比较多有关

各险种每月赔案数趋势

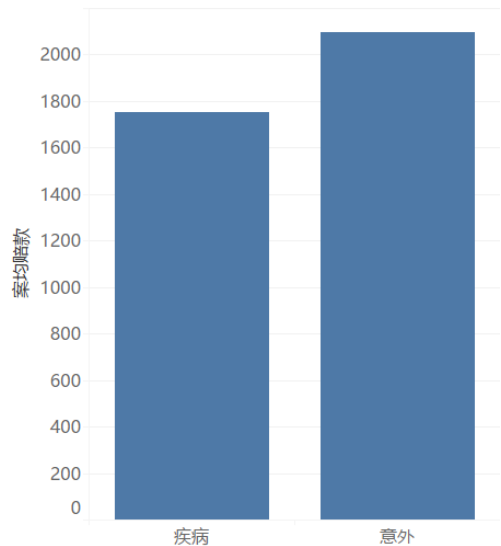


赔案数据分析

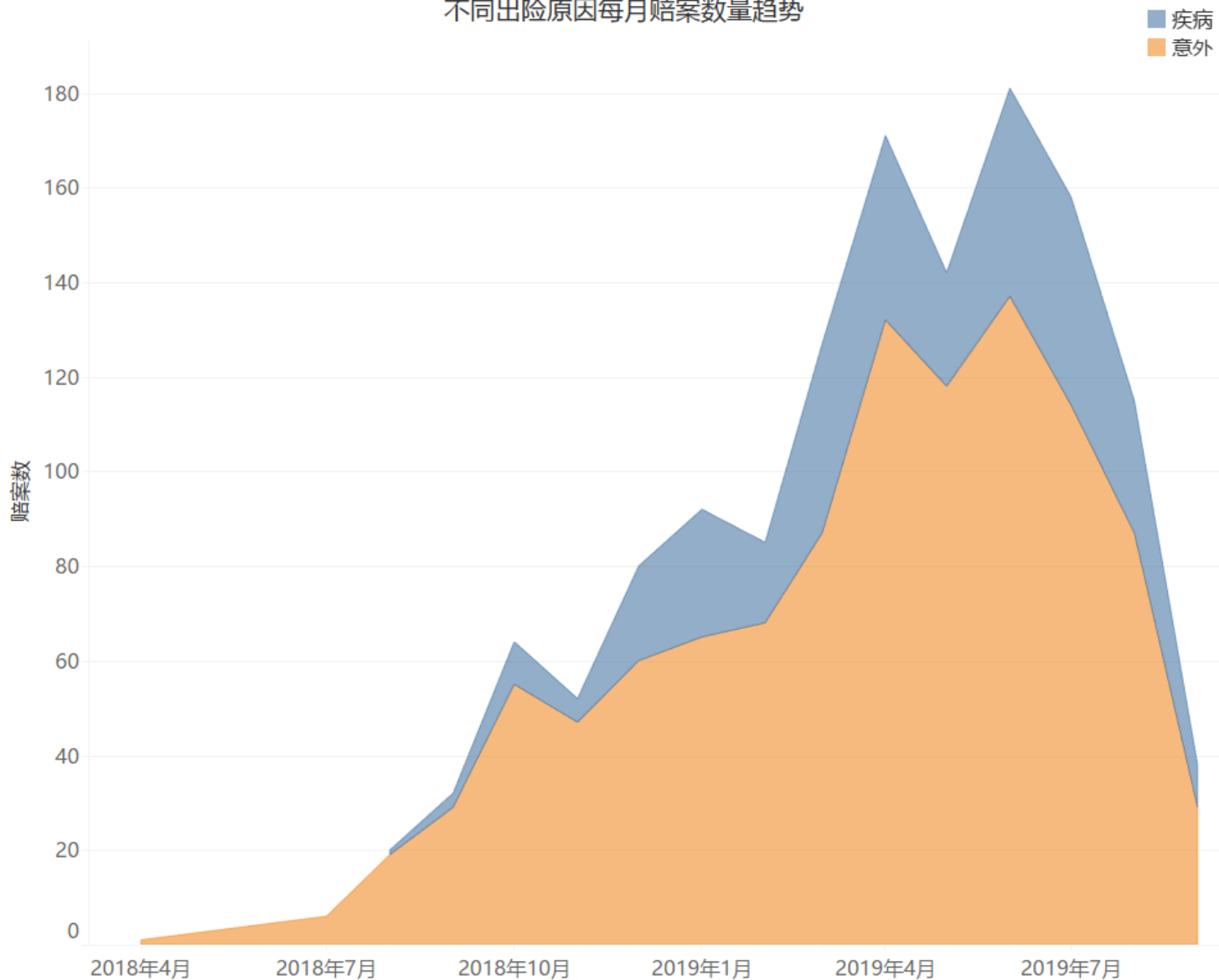
险种维度

- 在所有赔案的出险原因上，以意外居多，一方面说明多数人发生意外几率高于生病几率，但也要考虑多数产品的覆盖范围为意外险的情况
- 疾病的案均赔款稍低于意外

不同出险原因案均赔款对比



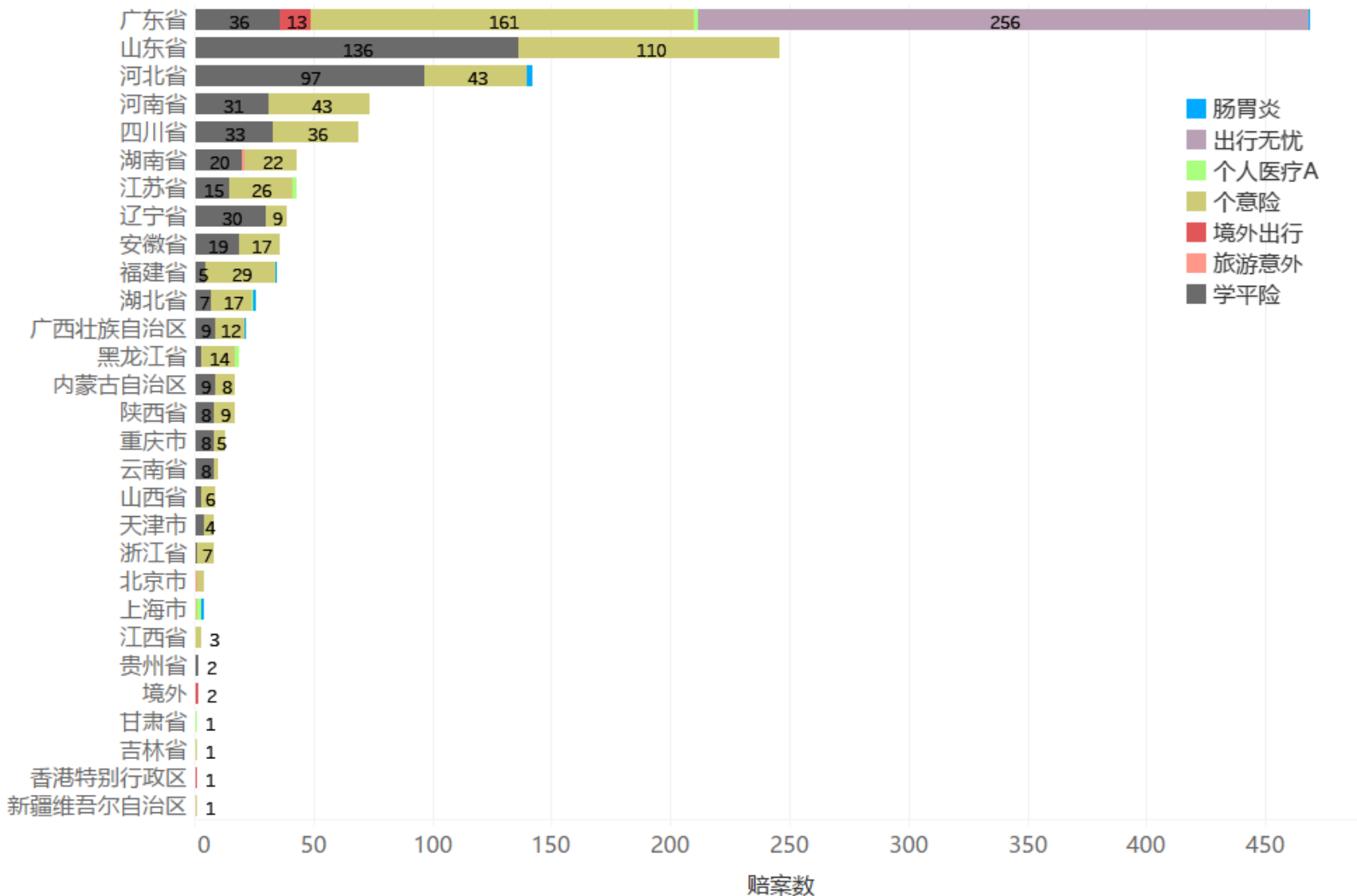
不同出险原因每月赔案数量趋势



赔案数据分析

地区维度

不同出险地区案件数量对比，险种占比

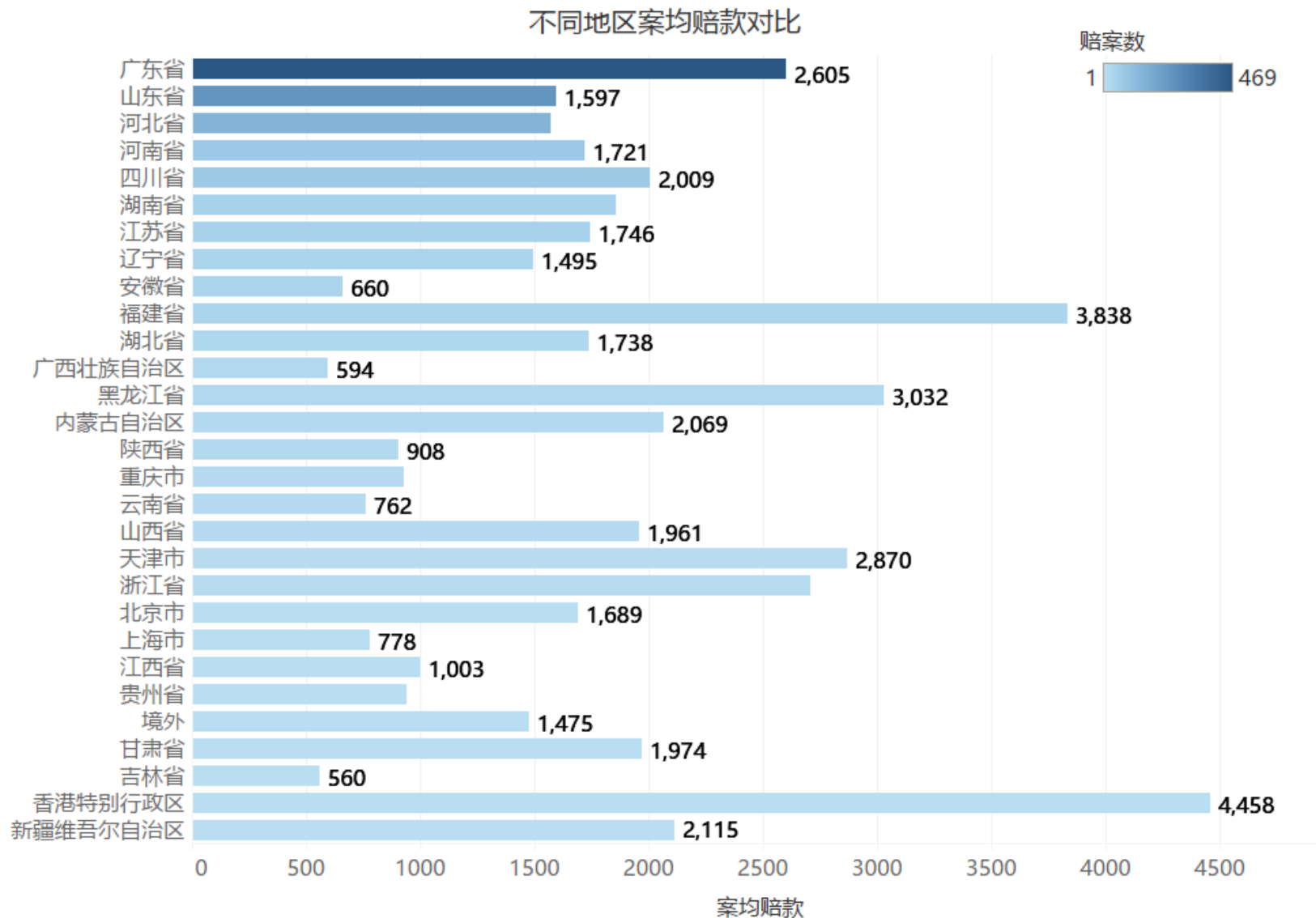


- 出险地为广东赔案数量最多，占了将近50%的赔案数量，下来到山东、河北、河南、四川等
- 出行无忧险主要分布在广州，且占比最多，学平险与个意险在各省份均有分布

赔案数据分析

地区维度

- 图中颜色的深浅代表赔案数量的多少
- 案均赔款方面，香港、福建、黑龙江、天津、都比较高，而广西、吉林、安徽都比较低
- 由于赔案数量分布不均，案均赔款容易受个别极值的影响，如香港、吉林等

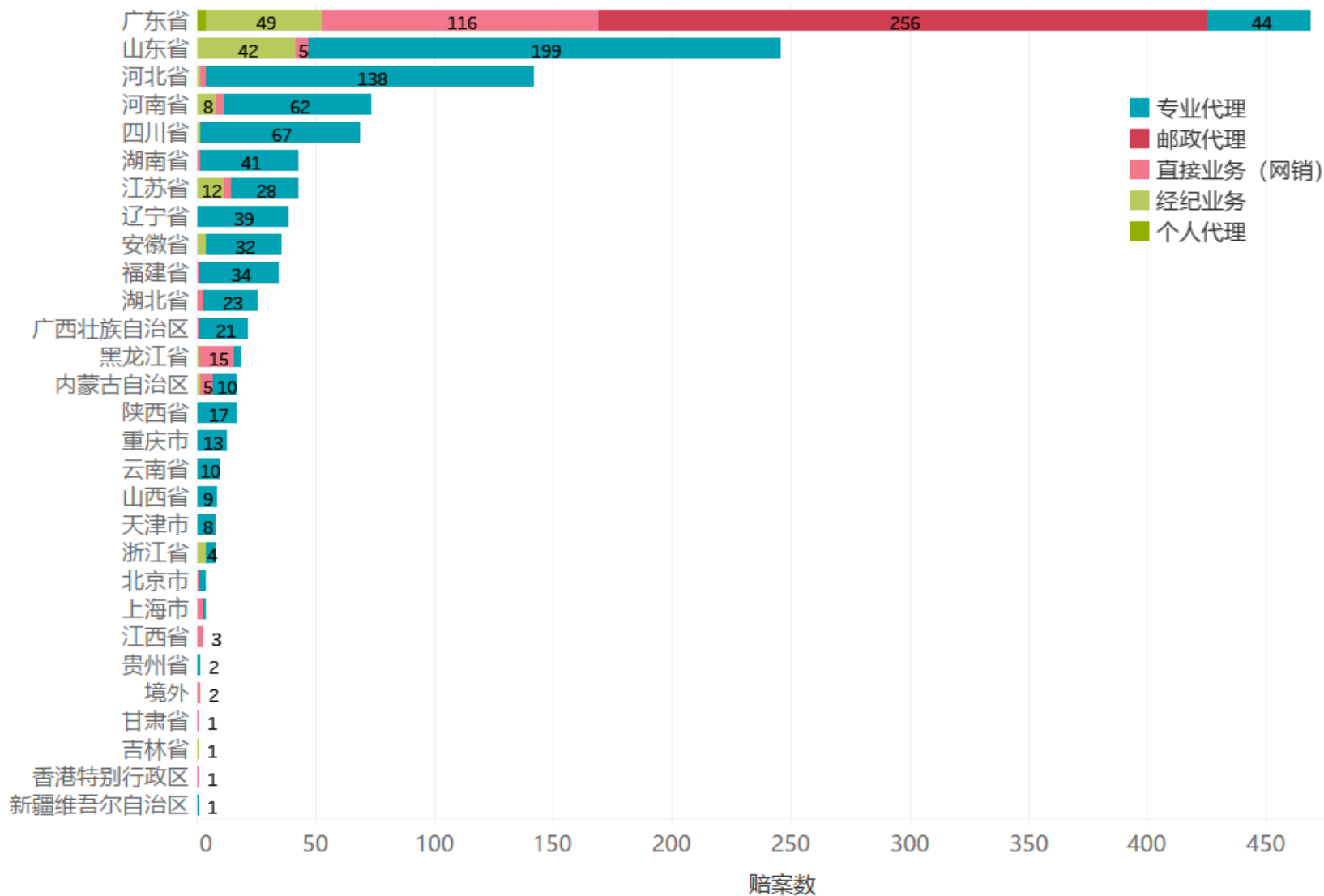


赔案数据分析

地区维度

- 广东业务种类较多，邮政代理、直接业务基本分布在广东地区，除此之外，经纪业务、个人代理也有涉及
- 其他出险地区以专业代理为主，部分经纪业务还分布在山东

各出险地区赔案业务分布情况

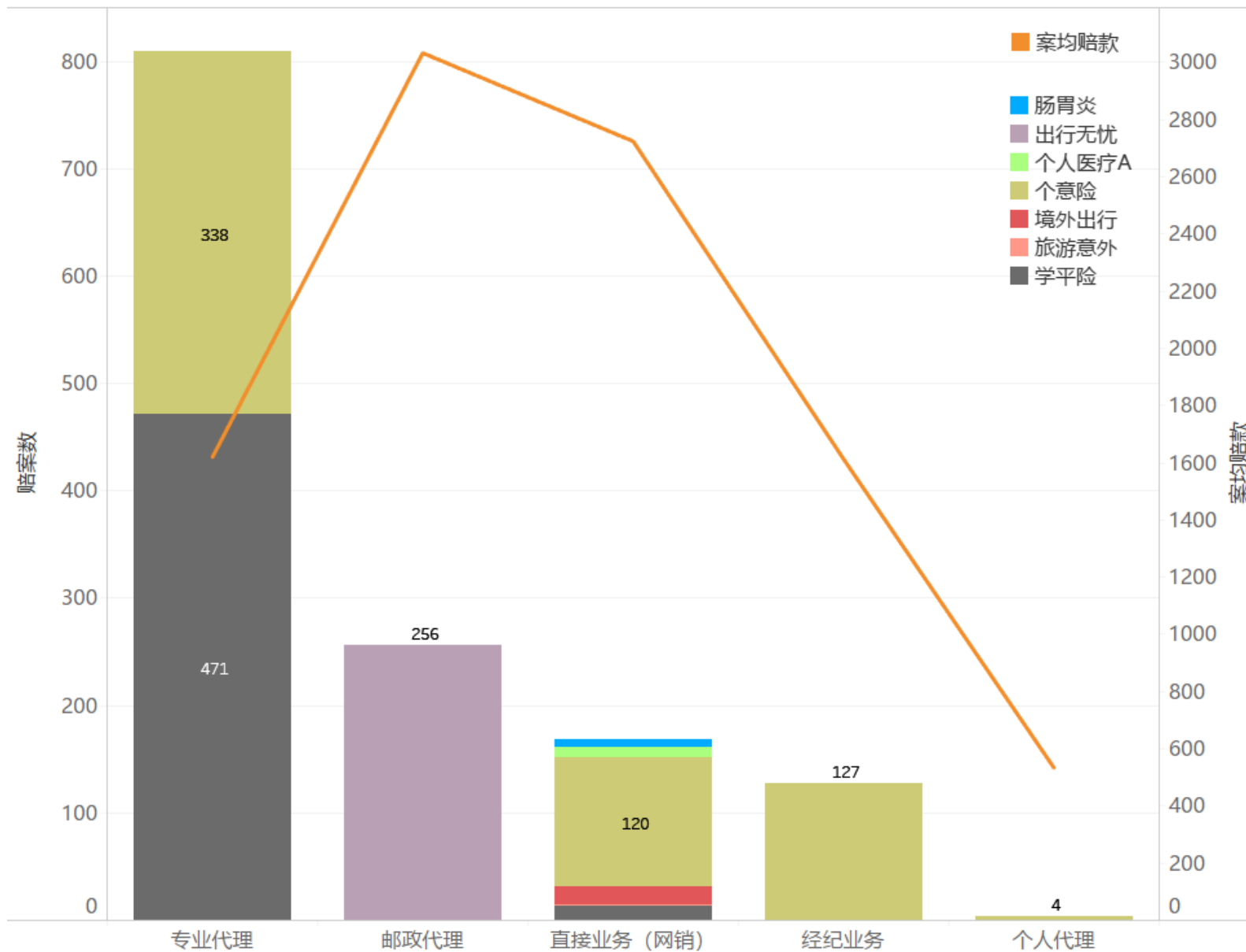


赔案数据分析

业务及终端维度

- 各业务赔案数量以专业代理为主，占约50%，个人代理最少，可忽略不计
- 险种构成方面，学平险主要为专业代理，出行无忧险主要为邮政代理，个意险在专业代理、直接业务、经纪业务均有占比
- 邮政代理案均赔款较高，考虑全部由出行无忧险种构成，后续可进一步分析该渠道以及险种存在问题

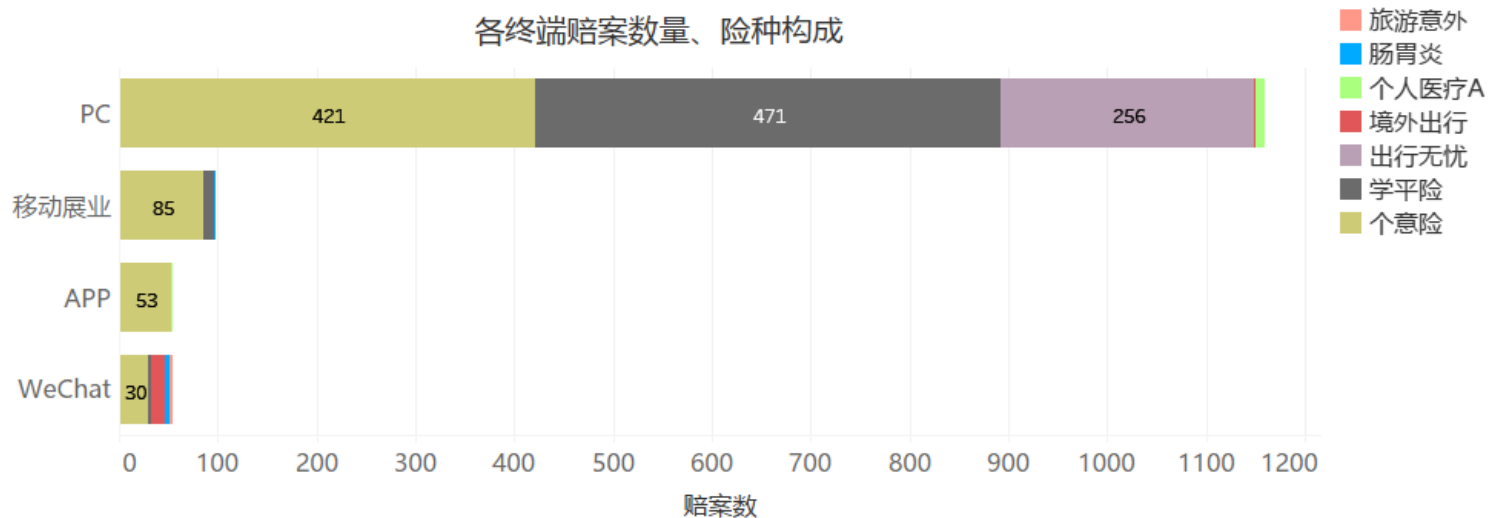
各业务来源赔案数量、险种构成、案均赔款对比



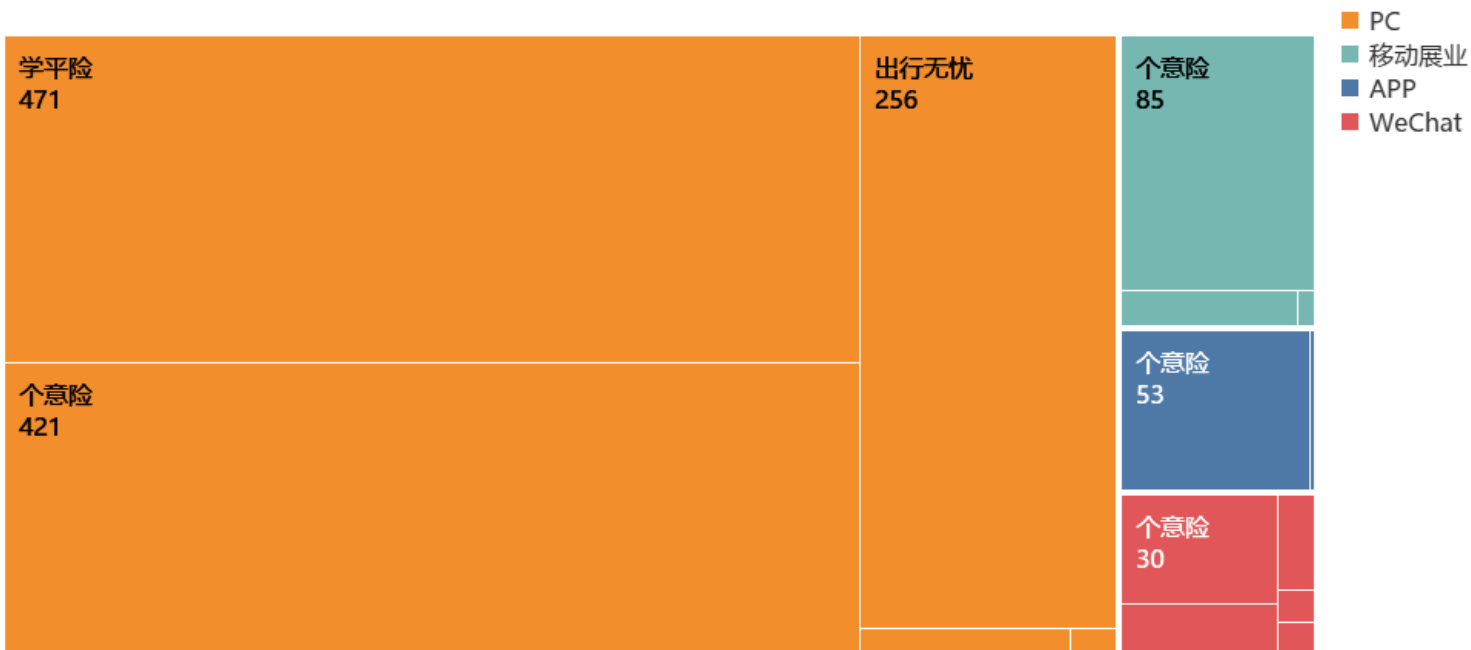
赔案数据分析

业务及终端维度

各终端赔案数量、险种构成



- 各赔案终端来源主要以PC为主，占约85%，其中学平险、出行无忧险种均来自于PC终端，个意险在各个终端都有分布



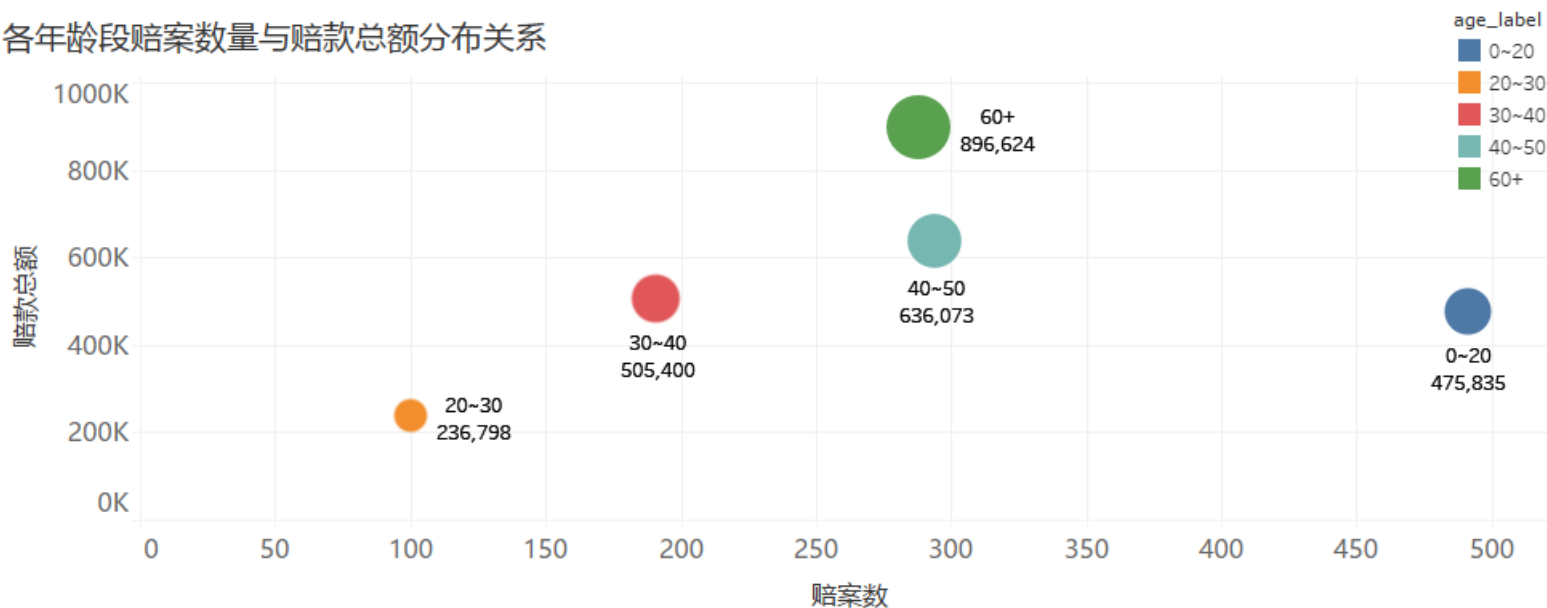
- 除PC端外，APP端、WeChat端、移动展业端均以个意险为主

赔案数据分析

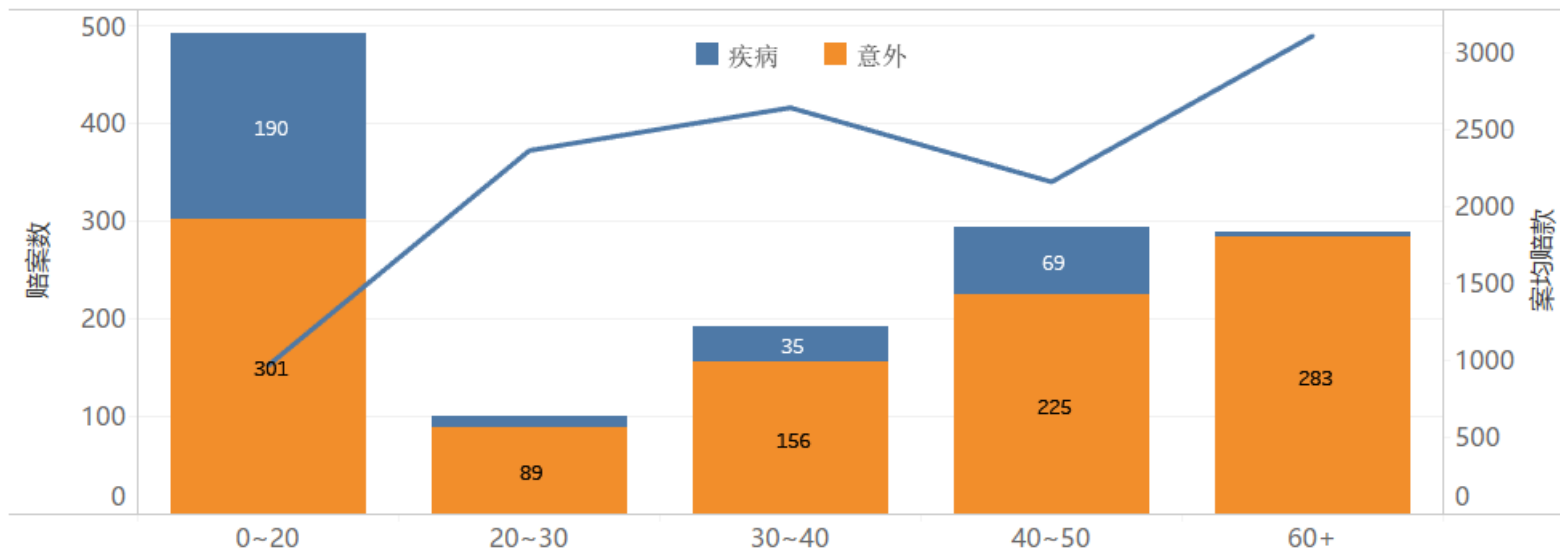
时间维度

- 0~20岁的学生群体，赔案数量最多，以小额案件为主，总额不高，疾病和意外占比相近
- 20~30岁青年群体，赔案少，金额少，且以意外为主，属优质客户
- 60+岁老年群体，赔案总额、案均金额均最高，以出险原因以意外为主，属高风险客户
- 各年龄段出险原因都以意外为主，可能与产品构成有关

各年龄段赔案数量与赔款总额分布关系



各年龄段赔案数量、出险原因、案均赔款对比





03

网销案件特点总结

特点总结

案件以万元以下小额案件为主

01

案件高发于3~7月的夏季
以及购买保险后第1个月

02

夏季人们外出较多，容易发生疾病与意外；部分保险欺诈行为好发于购买保险后第1个月

业务覆盖范围以广东为主

03

虽然其他省市也有部分覆盖，如山东、河北等地区，但北京、上海等发达地区较少。

01

06

02

05

03

04

06

学生案件多而金额小
中老年人案件大而重
青中年案件小而少，案件优质

05

业务以专业代理为主，
终端以PC端居多

04

险种以个意险、学平险、出行无忧三大险种为主，出险原因意外多于疾病

出险原因的偏倚与产品覆盖意外责任多于疾病责任有一定关系。



04

决策建议

1

扩充产品线

- 扩充险种范围，如增加疾病医疗险种
- 扩充覆盖人群，尤其是针对青中年的相关产品

2

扩充覆盖区域

- 重复利用网络销售平台灵活性，无界性的特点应重点扩充北、上、深、杭等发达地区销售

3

细分客户群体，适当采取价格歧视策略

- 面对优质青中年客户，应重点发展，进行用户画像，投其所好，开发相应产品
- 面对高风险老年客户，可适当增加保费，减少损失

4

利用大数据、机器学习手段预测保险欺诈行为

- 针对网销平台欺诈率高特点，可利用公司海量数据训练保险欺诈预测模型，对于高风险客户在承保端及时拦截



谢谢观看