

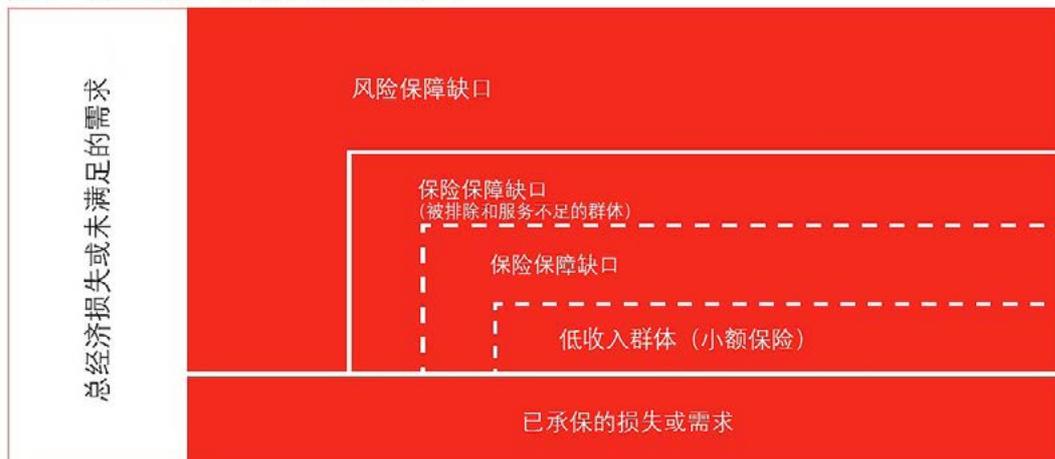
**Kai-Uwe Schanz**，日内瓦协会研究与前瞻及社会与金融普惠部主管

在全球金融危机、新冠疫情和近期通胀冲击之后，发达经济体正面临社会不平等加剧和社会保障网络削弱的挑战。作为应对措施，政策制定者和监管机构等关键行业利益相关者正在探索普惠保险，以扩大对服务不足群体的保障覆盖。普惠保险是金融普惠的重要组成部分，旨在确保无论社会经济或人口统计状况如何，所有人都能获得基本金融服务。通过防止个人和家庭陷入或重新陷入贫困，保险可以缓解社会不平等。此外，量身定制的保险方案还可增强社会经济融合，例如为移民提供保险以及填补传统社会保险系统日益扩大的缺口。

## 保险普惠缺口

关于保险普惠性的讨论与保障缺口的概念密切相关。风险保障缺口指经济损失或需求中未被保险覆盖的部分，突显个人、家庭和企业健康支出、自然灾害或网络损失等风险面前缺乏足够保障的领域。在全球范围内，这些缺口显著，未满足的保障需求高达数万亿美元。保险保障缺口具体反映了经济上合理且可行的保险覆盖与实际保险使用之间的差距。普惠性缺口则聚焦于被保险市场排除或服务不足的社会经济群体，例如低收入人群。此类缺口通常相对于某一参考人群进行衡量。普惠保险通过提供便捷、可负担的产品，专门针对这些群体的具体需求（见图1）。

图1：保障缺口与保险普惠性缺口



保险普惠性的全面和国际可比数据，如特定人群中持有保险的比例，仍然稀缺。这是因为保险公司通常只报告保费总额及其他财务指标，而不会报告正在生效或某期间承保的保单数量，或是持有这些保单的个人数量，更不会按社会人口群体进行细分。

### 全球客户调查的发现

为填补这一空白，日内瓦协会开展了一项全球客户调查。调查于 2024 年第二季度进行，覆盖了七个发达经济体（美国、英国、日本、法国、德国、意大利和西班牙）的超过 28,000 个具有代表性的家庭，重点关注六大群体（老年人、Z 世代、慢性病患者、自雇人士、低收入者和移民）。

调查显示，发达经济体中约 85% 的受访者拥有至少一项自愿保险产品，其中机动车和住宅财产保险最为普遍，而重大疾病和收入保障保险最少见。低收入群体、Z 世代和移民的保险持有率通常低于参考人群，表明存在普惠性缺口（见图 2）。

图2：各国受访者的保险覆盖率<sup>1</sup>



来源：日内瓦协会客户调查，由Dynata提供支持

在所有受访者中，美国居民的保险持有率最低，仅为 78%。而法国的保险持有率最高，达 92%。在老年人群体中，66% 持有个人健康保险，法国远远领先其他国家。这可能是因为公共健康保障（*Securité Sociale*，社会保障）存在缺口。英国的低收入受访者保险覆盖率显著高于该子群体的全球平均水平（70%），这可能反映了在高度竞争的市场中灵活、低成本产品的广泛可得性。在日本，Z 世代受访者的保险持有率最低，或许与年轻人收入相对较低以及长时间与家人同住的倾向有关。德国在个人责任保险方面领先，有 72% 的居民持有此类保险，而样本平均仅为 30%。这反映了德国的法律规定，个人需全额赔偿因自身行为对第三方造成的任何财产或人身损害的费用。

调查还显示，近三分之一的日本受访者认为自己需要更多保险，为所有受调查国家中比例最高。德国参与者则最不愿意增加保险需求。在全球范围内，个人健康保险和住宅财产保险是最需要的额外保障。在各群体中，Z世代的保险需求尤其突出，尤其是在美国和日本。对于未投保人群，不同群体的保险需求差异较大，从老年人群体的 21%到 Z 世代的 35%。个人健康保险和住宅财产保险依然是最受欢迎的选择。

对于所有社会人口群体而言，可负担性始终是最重要的问题，尤其是对低收入人群。对于 Z 世代来说，缺乏时间了解产品是导致未购买保险的一个尤为重要的因素，尤其在日本、德国和西班牙，这一因素的重要性甚至超过了对可负担性的担忧。

受访者对保险提供商有三大主要期望：降低保险费用、提供更清晰的政策条款，以及改进理赔流程。

### **普惠保险的障碍**

报告将普惠保险的障碍分为四个主要方面：可得性、可及性、可负担性和认知度。可得性问题源于为不同社会人口群体提供多样化保险产品的供应不足。这通常由信息不对称引发，例如逆向选择（高风险客户更倾向于购买保险）和道德风险（投保客户的行为变得不够谨慎）。此外，由于缺乏用于精确风险评估的充分数据，或者因严格的监管等制度性因素抑制了产品创新，保险公司可能会将某些群体排除在外。

可及性挑战对于地理位置偏远地区尤为突出。依赖代理人和经纪人的传统分销方式可能将无法接触到这些中介的人群排除在外。数字鸿沟进一步加剧了这些障碍，无法接触互联网或缺乏数字素养的人群难以在线与保险公司互动。

可负担性是一个关键障碍，特别是对低收入家庭而言。例如，由于逆向选择和分销成本等因素，高额保费往往使保险变得难以负担。此外，对某些资产（例如洪水区的住宅）相关费用的误解可能导致对成本的错误认知，从而进一步阻碍保险的采用。

认知度不足通常反映了潜在客户金融素养的不足。许多人未能理解保险的益处或低估了不利事件发生的可能性，这导致了普惠性缺口。金融素养的不足还可能引发行行为偏差，例如损失厌恶，使人们进一步拒绝购买保险，因为他们将支付保费视为确定的损失，而将理赔视为未来不确定的收益。

保险公司必须采取多方面的措施来解决这些障碍,包括增强信任、开发相关产品、提高可及性、提高金融素养并与公共部门合作。

信任是客户对保险公司未来履约承诺信心的基础。信任降低了交易成本并缓解了负担问题。在数字时代,基于技术的中介机构可以通过为服务不足的群体提供平台来建立信任。信任还可以减轻保险购买中的行为偏差,例如对即时奖励的偏好超过未来收益。特别是,对于缺乏保险经验的服务不足群体,保险公司的理赔实践中的信任至关重要。

针对多样化、服务不足的人群,开发经济实惠且相关的保险产品是普惠保险的关键。这需要在监管限制下,根据具体需求定制和简化产品特性,同时利用技术、数据分析和行为激励。

降低保险可及性障碍对于实现普惠性至关重要。数字平台和基于社区的分销方式可以帮助克服这些障碍,尤其是在偏远地区。了解背景的本地代理人也可以在接触服务不足人群方面发挥关键作用。

通过社区机构或数字平台开展针对特定人群的量身定制的金融教育计划,可以提升金融素养,并显著增强保险的普惠性。

与政府机构和监管机构的合作对于创建普惠保险市场至关重要。这包括在风险池不足够大的情况下倡导强制保险计划(同时激励风险预防和应对道德风险)、设计保费补贴以使高风险群体能负担得起保险,同时激励风险预防,以及制定支持简化、易于获取的保险产品的监管政策。公共部门的参与还可以促进数字分销渠道的使用和监管沙盒的开发,从而推动普惠保险的创新(见图3)。

**图3: 释放普惠保险的潜力**



来源: 日内瓦协会