

Dennis Noordhoek, 公共政策与监管专题主管, 日内瓦保险协会

## 背景叙述

COVID-19 大流行以及随后的“封城”措施迫使许多保险公司加快了向数字化业务模式的转型。在不少国家, 这种转型颇为成功。然而, 这场危机也突显出国家监管框架在阻碍和促进保险业向数字化转型方面发挥的关键作用。

数字化本身并不是目标, 而是保险公司及其客户获取益处的一种手段, 尤其是在无法进行面对面互动的情况下特别有效。在 COVID-19 引起的“封城”期间, 这一功能发挥得最为充分, 因为数字化推动了速度和效率的提高, 而与客户身在何处无关, 并有望改善客户服务和满意度。

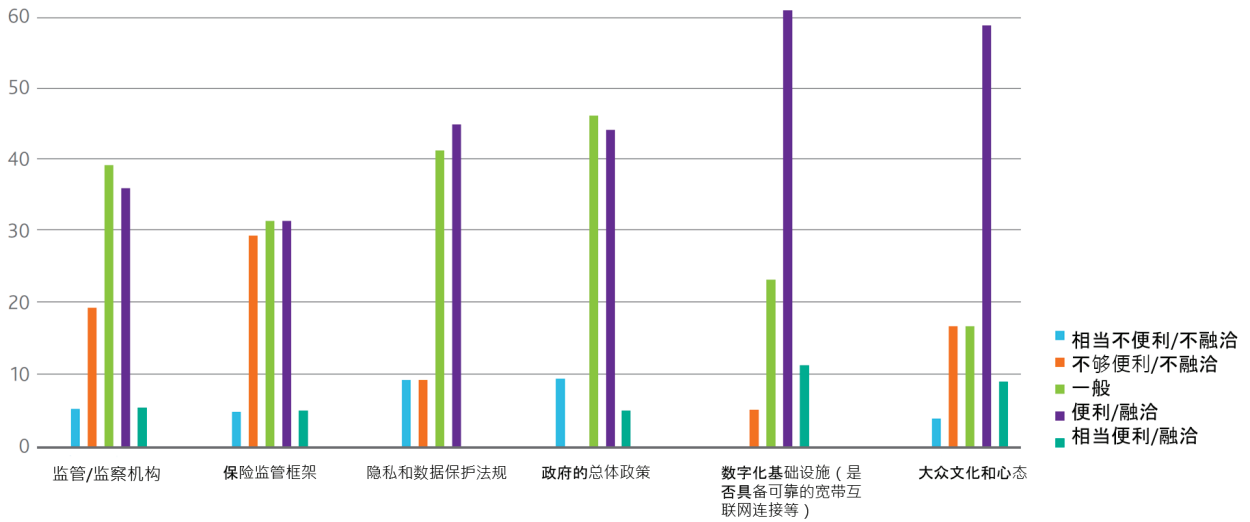
然而, 只有在满足某些条件的情况下才能获得这类收益。监管框架和公共政策在创造有利于数字化保险业务模式的环境方面发挥着重要作用, 而非(无意中)阻碍数字化。

为了更好地理解监管在数字化进程中的作用和影响, 日内瓦保险协会对 16 个国家和地区的保险公司进行了一项调查, 并根据调查结果具体地探讨在保险业务数字化方面存在的监管障碍。

## 对数字化保险业务模式的助益

为深入了解保险监管因素相对于其它因素的促进作用, 参与调查的保险公司被要求对最有利于数字化保险业务模式的因素进行排名(图 1)。

图 1：监管和社会因素对数字化保险业务模式的助益性



来源：日内瓦保险协会

总体而言，政府政策、数字化基础设施、隐私和数据保护以及大众文化和心态，都不被视为是数字化商业模式的阻碍因素。然而，有三分之一的受访者表示，保险监管框架的便利/融洽程度尚不足，有时反而成为数字化进程的障碍，而有五分之一的受访者则表示，监管/监察部门对数字化保险模式不够融洽。

虽然监管融洽度在许多方面都有进展，但令人关切的是，现行条例在关于确认（电子交付）和保险单据交付的应用方面还缺乏灵活性，仍强制使用纸张以及对某些产品（例如单位连接型）只允许进行面对面销售。

## 数字化的具体障碍

### 聚焦中国

中国保险业的大规模数字化在 COVID-19 出现之前就已经开始了，这与中央政府的数字化战略密切相关，它降低了因大流行病而采取紧急应对措施的需要。尽管参与其中的中国保险公司报告称，在数字化方面还存在一些政策和监管方面的障碍，但在商务与运营方面几乎不受影响。面对面的医疗检查要求、对了解客户需求（KYC）以及规范性的销售和营销的要求均被报告为次要障碍。数字化的障碍主要影响到需要面谈或实际医疗检查的业务部门。然而，对于现已上市的产品，并无关于监管或政策障碍方面的报告。

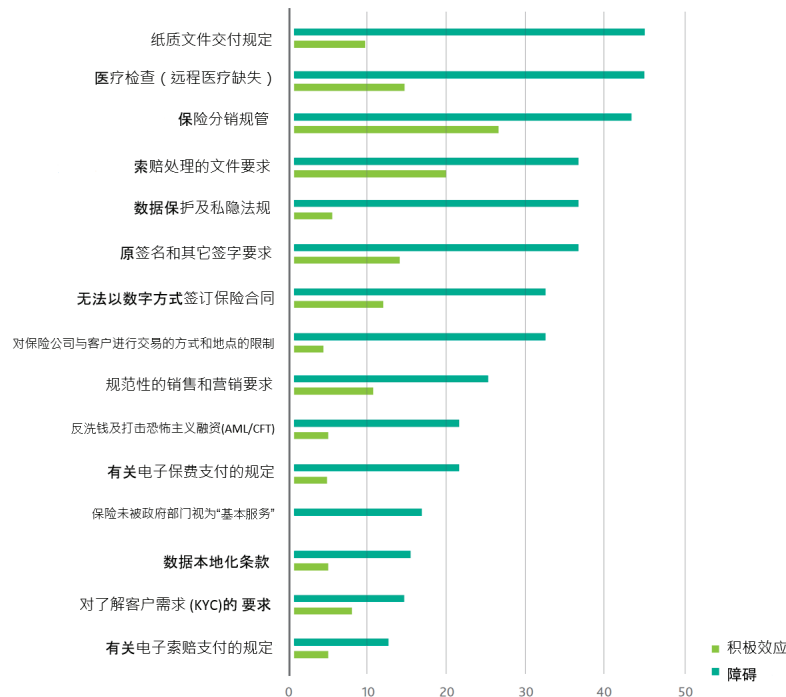
在被调查的国家和地区中，中国在数字框架的助益程度方面排名第一，因为所有的项目都被评为“便利/融洽”或“相当便利/融洽”，这使中国成为被调查国家和地区中的数字化挑战者。

纸质文件交付规定、保险分销规管和医疗检查要求是报告中最常见的障碍，参与调查的保险公司中分别有 46%、44%和 46%指出了这些问题。

近 40%的受访者还表示，有关实签名要求的规定或不能使用电子签名的规定，也是一种障碍。有三分之一的受访者表示，他们在以数字方式签订保险合同时面临障碍。

图 2 概括了所面临的障碍。许多司法管辖区提供了监管方面的积极效应，包括放宽原签名要求、允许电子方式了解客户（eKYC）登记以及以数字方式执行合同和索赔的措施。

图2：所报告的数字化方面的监管障碍（受访者百分比）



来源：日内瓦保险协会

### 商务和营运方面的影响

近 60%的参与保险公司面临着额外的开销。这些不仅与实现数字化转型（如 IT 基础设施）有关，而且与监管和报告的要求有关。只有一小部分受访者（14%）称没有产生额外的费用。

超过一半的受访者经历过销售的减少，而 50%的受访者则经历过运营影响（23%为中度影响，近 10%为严重影响）。近三分之一受访者（32%）称出现了现有客户的流失，尽管多数公司的流失程度非常轻微。需要指出的是，在进行问卷调查时，对商务和运营的全面影响还有待观察，因为许多影响只会在较长一段时间内才能完全展现。

### 主要结论

1. 保险监管框架对数字化的助益性被认为明显要小于政府政策、数字化基础设施和当地文化等宏观层面因素。
2. 最常被提及的三个监管障碍是纸质文件交付规定、缺乏针对医疗检查程序的远程医疗规定和保险分销规管。
3. 在COVID-19封城期间，数字化方面的监管壁垒导致60%的保险公司增加了成本，其中50%的保险公司报告了受到销售损失和/或运营影响。
4. 监管机构与保险行业的参与和合作，以及一个适应技术发展的监管框架，是建立助益机制的两个最常见因素。

#### 聚焦新加坡

新加坡的保险公司报告称，在 COVID-19 大流行的第一波期间，销售出现下降。虽然经济状况可能是一个重要原因，但调查结果显示，客户喜欢通过面对面的渠道购买保险也是一个重要因素。在寿险方面，2020 年上半年新业务保费较 2019 年同期下降了 13%。然而，调查结果确实表明，新加坡在数字化方面几乎没有监管和政策方面的障碍。人们普遍认为，该国的政策、监管框架和文化非常有利于数字化商业模式。

由于新加坡监管机构和保险公司之间强烈的对话文化和持续的互动，潜在的问题得以迅速发现并得到解决。新加坡金融管理局 (MAS) 与该行业密切合作并关注那些将从进一步数字化中受益的领域。监管机构不仅与该行业密切接触以了解其数字化需求，还加强了对保险公司业务连续性措施、外包安排和资本充足率的监督，同时通过监管通告的方式，闻风而动地提高对网络风险加剧的关注。关于营销管理，已对若干监管规定提供了豁免措施，包括对尚未达到考试要求的保险代理人给予宽限期。



调查结果表明，需要继续努力，开发一个更有利于保险业数字化的监管和政策环境。监管机构应该采用一种并不基于某种特定技术媒介的框架，以顺应未来的技术发展。在封锁期间所提供的允许电子签名的监管宽松措施希望能够永久化，并有可能扩展至所有产品类别。在电子身份认证领域还需要更多的工作，这需要保险监管机构和更广泛的政策制定团体的共同努力。

我们呼吁监管机构和政策制定者与业界合作，找出数字化进程中的障碍，并寻求在满足监管目标的同时消除这些障碍的方法。我们还鼓励深化监管机构包括其它司法辖区的同行之间的相互交流，尤其是与那些数字保险生态系统蓬勃发展的国家，如新加坡和中国。