

研究简讯

新冠肺炎疫情后的全球风险格局： 保险的作用是什么？

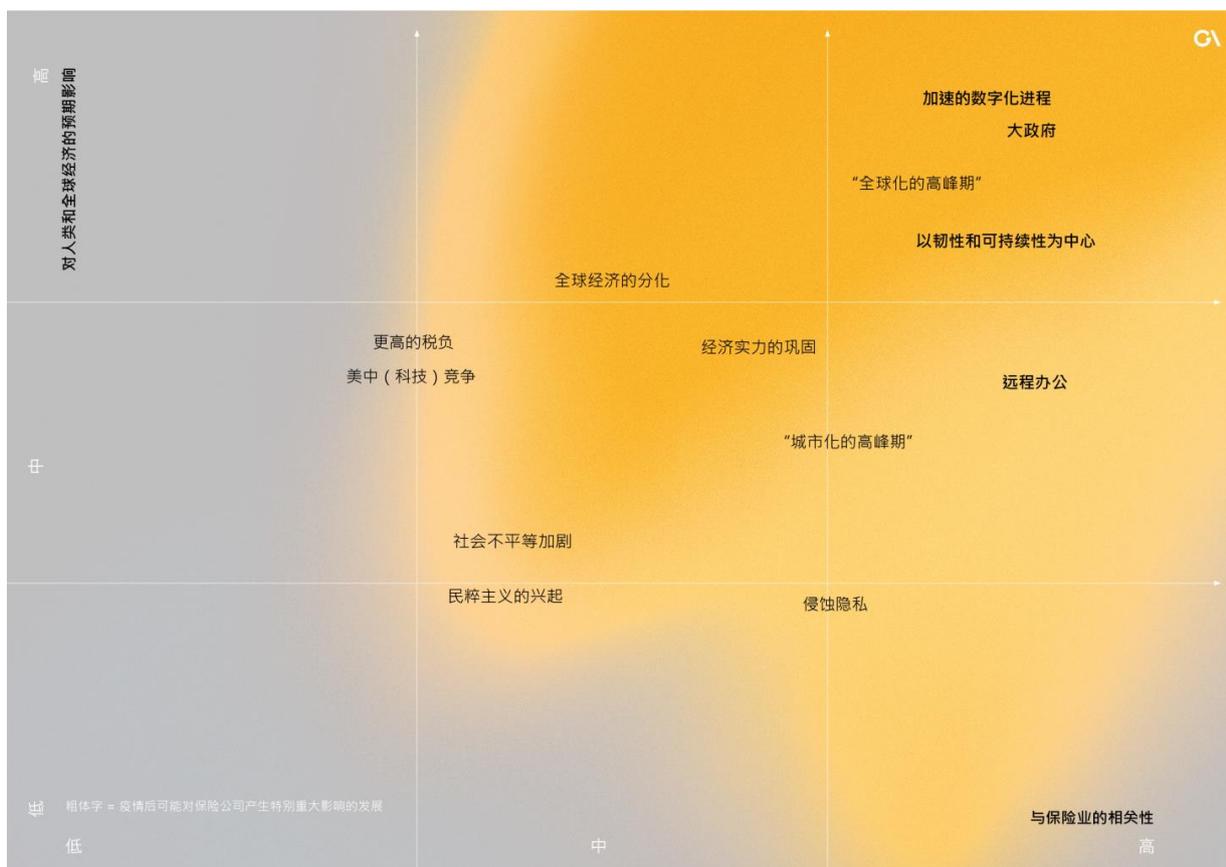
Kai-Uwe Schanz, 日内瓦保险协会副秘书长兼研究与前瞻性探讨主管

向“新常态”过渡：基准情景

预计世界将向疫情大流行后的“新常态”过渡。许多已经发生的趋势被 COVID-19 所放大，预计一系列持久的影响也将从根本上改变风险格局和保险公司的运营环境。

基于案头调研和深度访谈（其中的关键因素包括政治、经济、社会和技术环境的变化），我们提出了大流行后风险格局的基准情景。据此，我们认为，加速的数字化进程、“大政府”、向可持续性的转型以及向远程办公的转变——按此顺序——可能对保险公司以及其在疫情后世界中的角色产生最显著的影响。

图1：基准情景与保险的相关性



资料来源：日内瓦保险协会

加速的数字化进程

这场大流行加速并推动了数字化进程，并将加速消费者对电子商务的接受——这是不可逆转的趋势。这为保险公司及其客户提供了新的机会，但也带来了与战略业务目标相关的风险。

大政府

各国政府在新冠危机期间发挥了前所未有的积极作用，临时性和非常规的紧急刺激措施很可能会长期存在。这些方案可能会对保险需求产生负面影响，因为它们助长了这样一种看法，即在发生真正灾难性的大流行病时，政府会进行干预并提供灾难救助。为了缓解快速增长的主权债务，各国政府可能会倾向于容忍较高的通胀水平，这将对保险公司现有保单的未来索赔成本、损失准备金的充足程度以及对长期人寿保险的需求产生不利影响。

以韧性和可持续性为中心

这次新冠疫情还暴露了影响人们生计、生命和健康的保障缺口。对于保险公司而言，这意味着一个重要的机会，可以通过解决社会面临的三大可保风险（自然灾害、过早死亡和医疗卫生方面的灾难性开支）的保障缺口来培育抗压韧性。

工作的远程特性

许多公司正在实施向远程办公的转变。这对公司在各个领域的风险敞口都有影响，并要求对现有的保

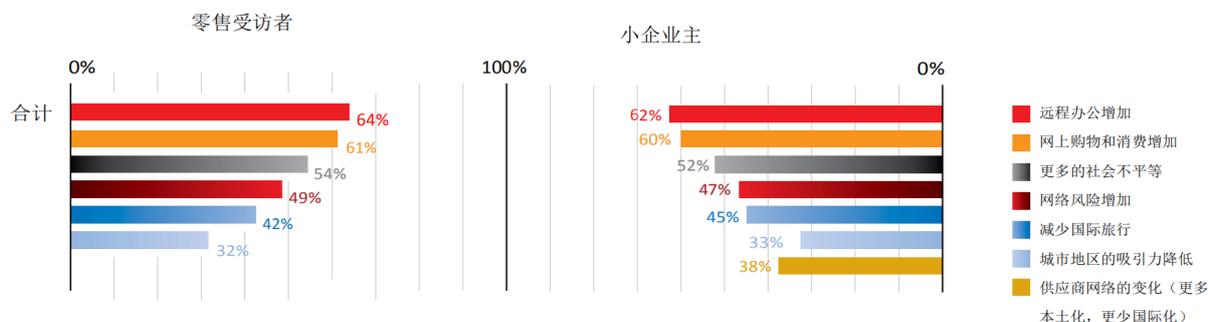
险覆盖范围进行修订。这一转变预计将重塑城市化的进程，在仅仅是经济活动聚集的城市和人们选择居住的真正智能城市之间会出现更大的分化。我们还可能面临在一段较长时期里社会不平等的加剧。

保险客户的声音—一项全球调查的结果

为了检验案头研究和访谈中提出的假设，研究人员委托有关方面对全球 8 个国家（巴西、中国、法国、德国、意大利、日本、英国和美国）的 7,200 名零售和 800 名小型商业保险购买者进行了调查。报告发现：

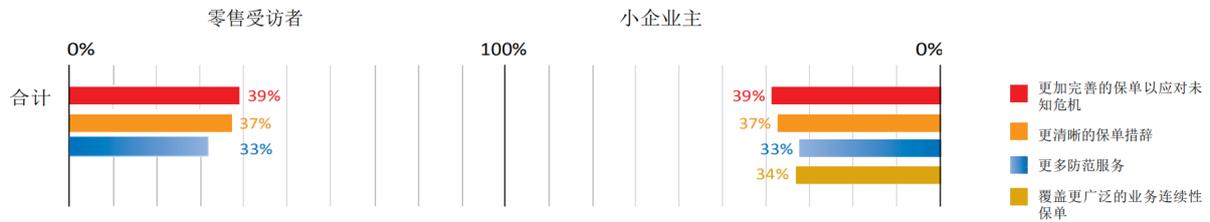
1. 超过50%的零售和商业受访者认为，远程办公、数字化转型和社会不平等加剧是最可能在疫情后持续下去的趋势。超过三分之一的小企业主预计，供应链将转向更多的本土供应商。
2. 近三分之二的零售客户更担心长期住院治疗 and 失去收入或财富的风险。对于小企业主来说，员工的强制性停工、企业财务状况恶化和不得不关闭则是在疫情后最令人关切的问题。
3. 超过40%的零售客户认为健康和人寿保险在疫情大流行后更为重要，但只有五分之一的人打算购买（额外的）保险。超过50%的小企业主更重视营业中断 (BI)、团体人寿和健康以及责任保险；但只有略多于四分之一的人表示打算购买（额外的）保险。“其它优先事项”（例如保险为非首要议题）被认为是不购买（额外）保险的主因，尽管他们现在其实更看重它。

图2：哪些趋势将在疫情后持续发展或进一步加速？



资料来源：日内瓦保险协会 2021 年全球客户调查

图3：您对保险的未来期望是什么？



资料来源：日内瓦保险协会 2021 年全球客户调查

- 零售和小型商业客户希望有更全面的保单来覆盖未来的未知干扰，更清晰和更简单的保单措辞，以及更多的防范服务。更具体地说，小企业主期望范围更广泛的营业中断保单。
- 在与保险公司有至少一次互动的零售和商业受访者中，近90%的人都表示在疫情期间与保险公司有过正面的合作体验。这预示着保险公司在满足客户疫情后的风险管理和保障需求方面，被认为是一个称职和可靠的合作伙伴。

对保险业的长期战略性影响

根据案头研究、访谈和调查结果，确定了支撑保险在大流行后风险格局中作用的五个关键主题。

COVID-19疫情显示了现代生活的脆弱性。这将转化为更高的风险意识和对现有保障缺口的认识，从而增加对风险覆盖的需求。这可能与公共和私营部门对金融排斥等问题的更高期望相伴而生。因此，无论在发达国家还是发展中国家，保险公司都应该在**缩小保障缺口**方面加倍努力。提高风险意识可以为促进风险解决方案提供肥沃的土壤。在疫情之后，这些解决方案在人们和企业心目中的地位会更高——人们经常发现，缺乏优先次序是考虑保险的一个主要障碍。然而，要想在缩小保障缺口方面取得进展，还需要保险公司采取行动：它们需要成功地简化其提供的产品。此外，保险公司必须抓住加速的数字化转型所带来的机遇，开发出更多可负担得起、更易于获得、更有吸引力的产品和解决方案。



这场大流行也加强了企业和社会对**可持续性**的关注，为保险公司创造了新的机会。鉴于大流行病造成的巨大的社会不平衡，保险公司在未来将不得不更多地关注ESG [即环境 (Environment)、社会 (Social)、公司治理 (Corporate Governance)] 的社会层面。概括而言，这场疫情大流行促使人们重新评估社会契约，即个人、雇主和国家之间的风险划分。这可能预示着福利制度以及私营部门保险业对此的补充作用的新篇章。对于保险公司来说，这个趋势是一把双刃剑。一方面，整个社会对复原力和可持续性的价值有了更高的认识。这应该有助于作为复原力提供者和ESG目标推动者的保险公司，更有力地展现其企业宗旨，即它们存在的核心理由及其对世界的影响。另一方面，在大流行期间，政府在汇集和承保风险方面的作用变得至关重要，特别是对于那些私营保险部门无力承保的风险。这场大流行向世人展示了政府能够在多大程度上平抑冲击。如果社会不平等和再分配仍然是政治议程上的首要问题，保险公司将需要与“大政府”进行更积极的对话，讨论它们如何能够为似乎是一种新的社会契约做出贡献，例如通过缓解不断增长的劳动力市场外来者群体的脆弱性，因为这次疫情大流行令人震惊地暴露出他们缺乏工作和收入的保障。

对脆弱性的意识增强导致了关注度的提高。对于保险公司来说，这种转变提供了更多的机会，可以将以支付索赔和保障金为前提的传统业务模式扩展到更广泛和更有吸引力的客户主张如防范服务，这得益于传感器和智能设备使用的不断增加以及预计推出的5G技术。保险公司可以利用技术，加快向**更加以客户为导向的业务模式**过渡，以适应疫情大流行后的风险格局。为此，需要加强物联网知识以及对其转化为保险防范服务的理解。应将数据驱动和基于技术的防范服务的开发视为一种本身的业务转型，而非一个孤立的项目。需要认识到防范服务的经济性不同于以支付为导向的模式，其在商业上的可行性也各异。

对保险行业来说，拥抱数字化转型的需求可能是一件“塞翁失马，焉知非福”的事情。由于COVID-19，保险公司的工作方式、核心流程的组织方式以及与客户互动方式都发生了不可逆转的变化。大流行带来的**数字化加速**进程是保险公司在IT领域、产品格局、业务流程和客户互动方面实现更快、更大规模和更加简洁的一个重要机遇。那些在缩短产品上市时间、实现价值链数字化、提高生产效率、削减成本和个性化客户互动方面取得成功的公司将成为赢家。与此同时，特别是在人寿保险领域，“混合客户方式”可能仍然是最具发展前景。它以强大的精通数字技术的代理销售队伍为基础，辅之以直接销售能力和所有数字化和非数字化分销渠道的全面连接。

COVID-19疫情已经表明，全球性大流行病造成的经济损失不具备可保性。对于某些风险，在保险公司能够承保的范围与客户的期望之间存在着差距。为了避免错误预期，**保险合同**必须更加简洁明了和易得，以便客户明确地了解风险的承保范围。这就要求保险人清楚地传达他们的承诺并言而有信。

