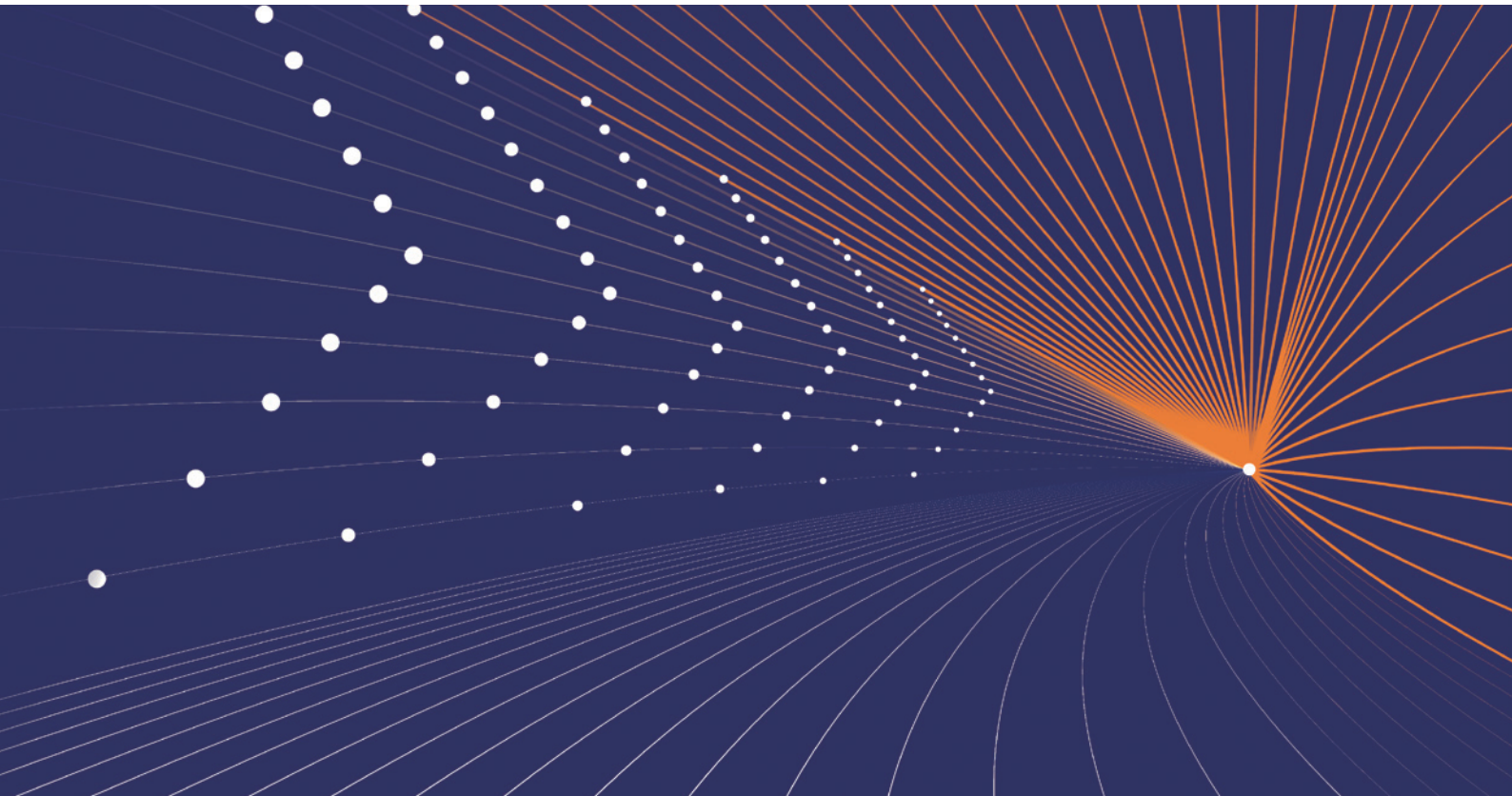


PEAK INSIGHTS 2019

亚洲新兴市场金融服务的可得性挑战:
一个时代机遇



PeakRe >

www.peak-re.com

CEO 的话

第四期 Peak Insights 尝试从保险的角度来探究目前全球最激动人心，也是最重要的一个社会人口趋势：亚洲中产阶级的迅速崛起。报告分析了这一超过 14 亿人口的群体的财务需求，以及可能影响到其家庭规划的诸多弱点。基于此，我们建议几种“速赢”的保险产品和风险管理应对模式，并为新产品和新解决方案的考量提供更多普遍适用的建议。为丰富报告的内容，我们还研究了那些虽尚未进入中产阶级但具备潜力的群体的需求。

对保险行业而言，帮助脱离贫困的家庭稳固其财务地位，是一个重大的行业商机，同时对提升亚洲新兴经济体的韧性也是一份重要贡献——人们时常低估了保险公司与社会发展和经济增长之间的显著关系。

对鼎睿而言，这些思考与我们尤为相关。我们创立的宗旨就是为亚洲及全球其他地区的客户提供寿险、健康险和非寿险再保险服务，满足不同社群及新兴中产阶级的需求。

秉持着这一核心使命，我们选定了本期 Peak Insights 的主题，凸显出我们投入资源开展研究并与业务伙伴乃至广大公众分享研究成果的使命感。我们希望这份研究能够推动对话，助力集体探索，为当前风险管理挑战提供创新性解决方案。因此，我们热切希望能听取您的意见或观点，让我们能够更好地共享这份研究成果。



韩润南 Franz Josef Hahn

鼎睿再保险 首席执行官

目录

CEO 的话	2
摘要	4
1. 基于客户的财富状况建立财务保障	5
1.1 亚洲新兴经济体中家庭的优先事项	6
1.2 生活缺乏充分保障	7
2. 亚洲新兴经济体中家庭的财务韧性	8
2.1 储蓄能力及方式	8
2.2 应急资金的作用	9
3. 让财富保障触手可及	10
3.1 改善风险防范和风险缓释方式	10
3.2 降低金融服务的获取门槛	11
3.3 缩短理赔时间	13
结论	14
参考文献	15

摘要

根据经济合作与发展组织（OECD）保险指数的数据计算，亚洲新兴市场的保险渗透率（保费占 GDP 的比重）平均为 3.2%，低于亚洲发达市场的平均值 9.0%，为保险公司提供了发展机遇。同时亚太地区中产阶级的增长速度最快。以 2011 年购买力平价为标准，布鲁金斯学会（Brookings Institution）将人均每日收入在 11 美元至 110 美元的家庭界定为中产阶级。根据该学会的数据，2015 年全球中产阶级中有 46%（或 14 亿人）居住于亚太地区。这一数字预计每年增长 8%，到 2020 年，预计全球中产阶级群体中 54%（即 20 亿人）来自亚太地区。而其他地区的中产阶级在 2015 至 2020 年期间每年预计增幅要低于 3.5%。

新兴中产阶级包括低收入和中低收入家庭。由于不同经济体中，人们的收入、储蓄能力及购买力各不相同，因此鼎睿根据消费诉求来界定新兴中产阶级。这些家庭大多未能充分享受到社会福利体系和保险公司的服务，主要依靠应急资金（自身储蓄和收入、借款以及资产处置）来解决突发的大额支出、医疗费用和退休所需资金。他们的财务安全网可能会因突发的大额支出（例如房屋重建或手术费用）或长期护理支出而严重受损。

若要为这些家庭提供其所期望的产品和服务，保险公司需要了解他们的优先事项、面临的风险、获取财务服务的难易度以及储蓄和风险缓释工具。对于希望提高其所在社会阶层的新兴中产阶级来说，积累财富是他们的重中之重。由于开设银行账户面临诸多障碍，这些家庭更倾向于持有非流动性资产来保存财富，例如牲畜、珠宝、以及不易变现的房产。

与收入更高的家庭相比，新兴中产阶级就面临着更严重的现金流和流动性问题，前者的储蓄能力和持有高流动性资产的能力更强。因此，快速呈报索赔和快速理赔就成为建立信任、促成保险购买的关键因素。鉴于并非所有家庭都有银行账户或移动货币服务账户，保险公司在探寻短时间内收取保费和支付理赔款项的方式时，需要运作灵活并以客户为导向。

本报告通过分析亚洲新兴中产阶级的诉求，及这些家庭极易陷入财务困境的脆弱性，提出一些保险公司能够为弥合区域内巨大的保障差距所做的贡献，例如加速支付理赔款项和提升分销渠道的专业水平。

1. 基于客户的财富状况建立财务保障

保险的目的是解决特定的个人和组织需求。基于这些需求进行产品开发需要了解家庭的优先事项、生活方式及其目标。优先事项会随家庭的财务状况和家庭支柱成员的年龄及健康状况而变化。本节中，我们将探讨部分亚洲新兴经济体中家庭的优先事项、储蓄方式和财务保障的充分程度。

图 1: 经济和社会发展中的十大优先事项

优先级	中低收入					中高收入	
	印度	印尼	巴基斯坦	菲律宾	越南	中国	马来西亚
1	教育	教育	教育	减贫	政府效率/改革	政府效率/改革	教育
2	就业	反腐	政府效率/改革	政府效率/改革	反腐	环保	政府效率/改革
3	农业和农村发展	经济增长	健康	就业	私营企业发展	经济增长	反腐
4	减贫	就业	就业	环保	教育	反腐	经济增长
5	健康与公共卫生	政府效率/改革	经济增长	食品安全	食品安全	减少不平等	生活成本
6	经济增长	交通基础设施	能源	教育	交通基础设施	法律和司法体系	社会保障
7	自然资源管理	减贫	反腐	农业和农村发展	环保	完成市场经济转型	减少不平等
8	政府效率/改革	农业和农村发展	供水和公共卫生	反腐	农业和农村发展	社会稳定	社会稳定
9	交通基础设施	社会保障	减贫	交通基础设施	减贫	创新	交通基础设施
10	减少不平等	贸易和出口	农业和农村发展	社会保障	污染问题	发展质量	法律和司法体系

颜色图例

	减贫、减少不平等和发展教育
	社会稳定、司法和政府效率
	经济增长
	交通、健康、公共卫生和食品安全
	环境和资源管理
	社会保障

数量

19
17
15
10
6
3

来源:

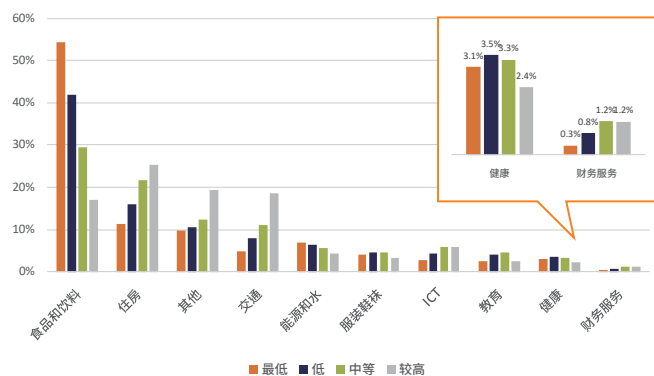
世界银行集团 (2018 年), 2018 财年 印度国家意见调查报告
 世界银行集团 (2018 年), 2018 财年 印尼国家意见调查报告
 世界银行集团 (2018 年), 2018 财年 巴基斯坦国家意见调查报告
 世界银行集团 (2016 年), 2016 财年 菲律宾国家意见调查报告
 世界银行集团 (2017 年), 2017 财年 越南国家意见调查报告
 世界银行集团 (2015 年), 2015 财年 中国国家意见调查报告
 世界银行集团 (2016 年), 2016 财年 马来西亚国家意见调查报告

1.1 亚洲新兴经济体中家庭的优先事项

图 1 列示了世界银行调查整理得出的社会和经济中的十大优先事项。其中，提及频率最高的是减贫相关的内容（包括通过教育增加未来财富）以及提升经济增幅。其他优先事项包括改善生活环境、完善交通基础设施、提升健康和公共卫生水平、环保解决方案，以及管理能源和自然资源。

教育、经济发展和减贫决定了人们创造和积累财富的意愿。如果财富能够改善居住条件和提高购买力，一个家庭的支出模式就会反映出其当下的优先事项，以及假设自己未来更富有时所追求的生活方式（图 2）。不难看出，随着家庭收入增加，人们倾向于对十大优先事项中的两项——教育和健康做出更多投资。

图 2：按收入水平和消费类别划分的支出（2010 年）



来源：世界银行数据库、全球消费数据库

注 1：ICT 是指信息和通讯技术

注 2：数据为中国、印度、印尼、菲律宾和泰国按收入水平和消费类别划分的平均支出

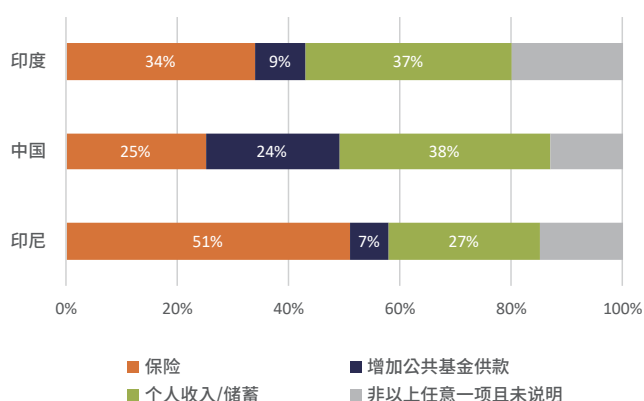
定义：最低——每人每日低于 2.97 美元

低——每人每日在 2.97 美元至 8.44 美元之间

中等——每人每日在 8.44 美元至 23.03 美元之间

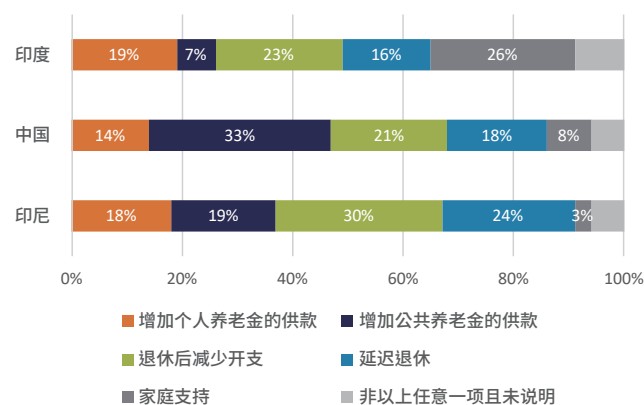
较高——每人每日高于 23.03 美元

图 3：长期护理筹资计划



来源：盖洛普咨询公司——欧洲（2013 年），风险认知调查：调查结果摘要

图 4：退休筹资计划（45 岁及以上成年人）



来源：盖洛普咨询公司——欧洲（2013 年），风险认知调查：调查结果摘要

1.2. 生活缺乏充分保障

家庭可能通过参与社会保障体系来为未来的保障性需求提供资金。但是，如果出现不幸事件（如健康问题）或退休，公共基金不见得是最重要的筹资方式。基于各国不同的社会保障体系，使用公共基金为长期护理和退休提供资金的比例在 7% 至 33% 之间（图 3 和 4）。个人储蓄和家庭支持是长期护理和退休资金最主要的来源。如果准备的资金不足，家庭支柱成员或整个家庭就需要削减开支了（图 4）。

此外，根据世界银行对曾背负贷款的成年人的调查，在中低收入经济体中，为支付健康或医疗开销是促使人们选择贷款的最重要的动因。而在中高收入国家中，主要的贷款原因则是为住房和创业（图 5）。这一点再次凸显了他们在健康方面缺乏充分的财务保障，特别是在中低收入经济体中。同样，出现亟需用钱的情况时，比如自然灾害过后（图 6），这些家庭依靠储蓄和借款，特别是亲朋好友和当地社区提供的借款。有趣的是，他们对保险的预期依赖程度（约 20%-30%）超过了调查涵盖的三个市场的自然灾害损失的投保总额。这一点可能说明，这些家庭购买保险的意愿要高于保险公司目前提供的实际保障水平，这也意味着，保险公司可以通过完善其服务和产品来弥合这一显著差距。

图 5：贷款及目的（25 岁及以上成年人）

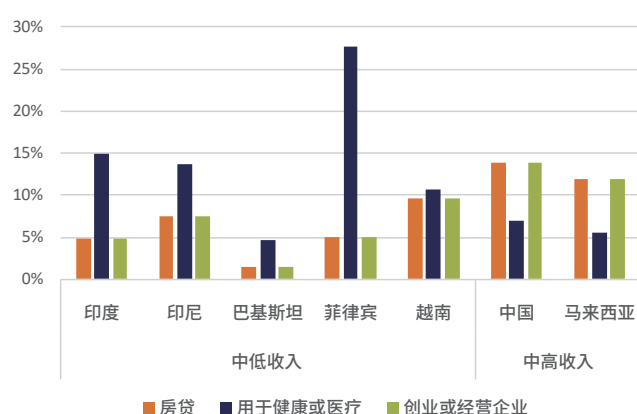
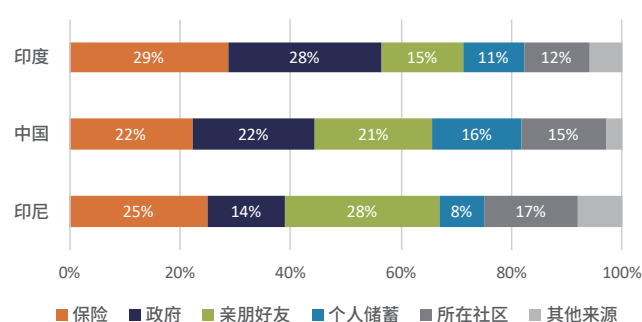


图 6：自然灾害后重建方式



	印度	印尼	巴基斯坦	菲律宾	越南	中国	马来西亚
受访成年人曾借过款的人群所占比例	45%	57%	41%	60%	50%	46%	39%

来源：世界银行（2017 年），2017 年 Global Findex 数据库：衡量金融包容性和金融科技

来源：盖洛普咨询公司——欧洲（2013 年），风险认知调查：调查结果摘要

2. 亚洲新兴经济体中家庭的财务韧性

如果缺乏足够的财富保障，家庭就只能依靠自有储蓄和贷款满足突发现金需求，这可能会令家庭过去的努力化为泡影，不得不重新积累财富。存款能力决定了财富积累的速度，而家庭如果无法在积累财富的同时做好流动性管理，就会削弱其财务方面的韧性。

2.1. 储蓄能力及方式

对于亟需现金的家庭来说，储蓄能力及储蓄方式决定了其财务韧性。并非所有家庭都具备储蓄能力（图 7）。相比其他亚洲新兴经济体中规模更大、受养人更多的家庭，印度和巴基斯坦的家庭面临更大的储蓄难度。

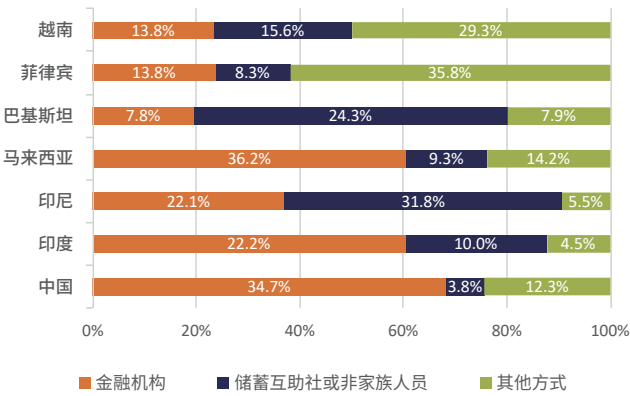
储蓄方式包括在金融机构的存款和投资（债券、股票、共同基金），尽管它们并非总是亚洲国家的首选方式（图 8）。其他储蓄类型包括在信用社或非家族人员的定期定额存款，以及非流动资产（牲畜、珠宝和房产）。在非金融机构的存款，最大问题是资产变现的时间差。另一个问题是，以牲畜为形式的储蓄可能不是最佳选择，因为疾病可能会令整笔投资承受风险。

图 7：储蓄能力（25 岁及以上成年人）

	受访成年人中 过去 12 个月 未做储蓄的 人员比例	平均家庭规模	受访家庭中 拥有至少两位 受养人的比例
印度	63%	4.6	16%
巴基斯坦	60%	6.8	20%
中国	49%	3.4	10%
越南	41%	3.8	10%
菲律宾	42%	4.7	11%
印尼	41%	4.0	11%
马来西亚	40%	4.6	8%

来源：世界银行（2017 年），2017 年 Global Findex 数据库：衡量金融包容性和金融科技的演变
联合国（2018 年），经济和社会事务部，人口司
注：受赡养人是指低于 20 周岁或高于 65 周岁的家庭成员

图 8：储蓄方式（25 岁及以上成年人）



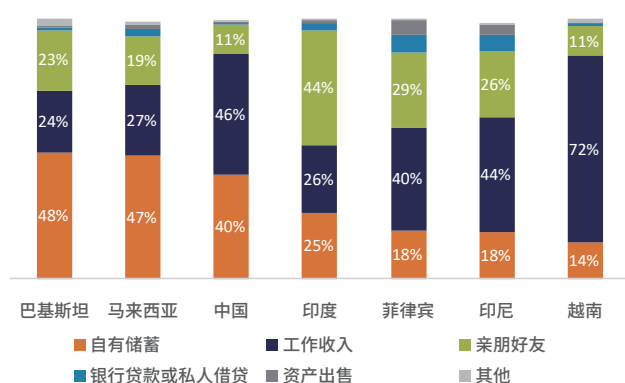
来源：世界银行（2017 年），2017 年 Global Findex 数据库：衡量金融包容性和金融科技的演变
注：储蓄互助社包括合会和信用社
其他方式包括自持现金、牲畜、珠宝、房产

2.2. 应急资金的作用

由于亚洲新兴家庭的安全网很大程度上依赖于自有储蓄、收入和亲朋好友（图 9），因此筹集应急资金的能力是满足即时现金需求的关键（图10）。收入较低的家庭无论存款还是流动资产规模都较小，可能很难获得应急资金，特别是其家人朋友的财务状况也面临类似困境时。

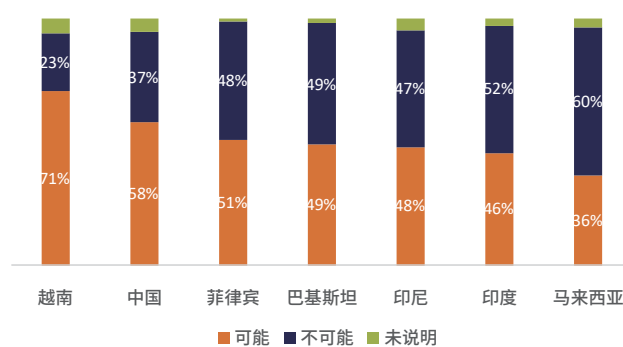
此外，对自有储蓄和收入的依赖会拖慢储蓄模式的发展进度，而亲朋好友或当地社区对这些家庭提供的资金资助，在借款偿还期开始后，会令这些家庭在很长一段时间无法摆脱贫困。而且，如果受助家庭无法偿还借款，援助提供方自身可能会面临返贫风险。因此，自我保险和其他非常规的风险管理方式并非充分有效。

图 9：应急资金来源（25 岁及以上的成年人中有能力筹资者的占比）



来源：世界银行（2017 年），2017 年 Global Findex 数据库：衡量金融包容性和金融科技的演变

图 10：筹集应急资金的能力（25 岁及以上成年人）



来源：世界银行（2017 年），2017 年 Global Findex 数据库：衡量金融包容性和金融科技的演变

3. 让财富保障触手可及

对于突发的大笔支出或退休准备不足，会削弱家庭的抗风险能力，甚至令其面临返贫的风险。公共保障计划虽然在保障最低收入家庭方面起到重要作用，但新兴中产阶级并非受益群体，有些新兴中产阶级家庭甚至不再具备享有免费公共保障计划的资格。因此，私营企业不仅能够也必须关注新兴中产阶级日益增长和愈发复杂的保障需求。为吸引更多家庭购买保险，保险中介和风险承担机构需要推广风险防范和风险缓释工具，降低财富保障工具的获取门槛，并提升这些家庭对金融服务的信任度。

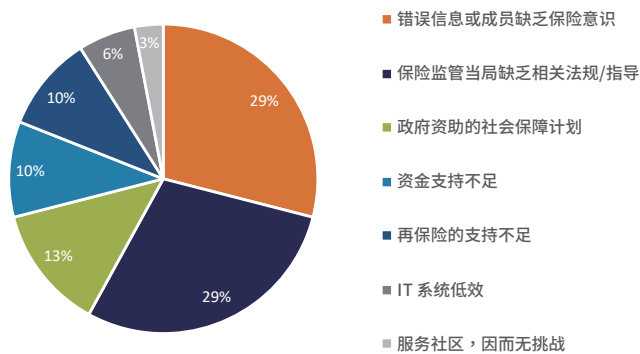
以下章节将着重分析保险公司及相关中介机构可以通过哪些方式来降低财富保障的获取门槛。我们特意未赘述公共部门在提高最低收入家庭保险渗透率度方面的举措。

3.1. 改善风险防范和风险缓释方式

保险公司希望发掘那些已经拥有产品分销渠道和有能力提供风险防范顾问服务的中介机构。根据倡议保险普及化组织（Access to Insurance Initiative），在过去十年间，社区性组织（MCCOs）已经在所属社区站稳脚跟。它们在财富保障方面同样可以发挥作用。实际上，至少在亚洲新兴经济体中，社区性组织是持牌保险公司的重要中介机构。亚洲低收入家庭的寿险和财险保单中，有 70% 来自持牌保险公司。市场上提供的 507 种产品中，304 种由持牌保险公司承保。

然而，亚洲新兴经济体中，并非所有社区性组织都有能力从保险角度为社区提供服务，如解释保险产品和管理索赔的能力。举例来说，根据国际合作和相互保险联合会（ICMIF）和印度保险学会，社区性组织在印度发展过程中面临的首要难题是个人成员缺乏保险知识，同时，中介销售风险产品的方式也存在问题（图 11）。因此，保险公司和保险中介可以考虑提升销售代表的专业水平，进而优化客户体验和提升信任度。

图 11：印度社区性组织眼中的运营和发展挑战



来源：ICMIF 和印度保险学会（2017 年），印度缺失的小微保险：诊断相互保险

优化索赔流程和加快理赔速度，是菲律宾农业和农村发展互助协会中心（CARD MBA，“菲律宾农发互助会”）战略的一部分。菲律宾农发互助会提供身故赔偿、医疗补助、养老金和贷款偿付支持，得益于其在优化索赔流程方面的不懈努力，投保人数在六年内翻番，从 2011 年的 720 万人增至 2017 年的 1530 万人。为进一步提升信任度，增强社区的财务韧性，2017 年，菲律宾农发互助会推出一项新政策，依靠技术手段将理赔处理时间缩短在 24 小时内。年内，会员及其法定受养人的索赔需求中，94.5% 在 8 小时内处理完成，92.9% 在 24 小时内处理完成。与 2011 年（89.3% 于 8 小时内处理完成和 62.8% 于 24 小时内处理完成）相比，处理速度大幅提升。

保险中介和风险承担机构在向家庭就风险缓释手段提供建议和发掘保险需求时，可能应考量自身在风险防范方面的作用。

过去20年内，菲律宾农发互助会依靠自身的独特模式——在社区中建立信任和财务韧性，并响应十项可持续发展目标，成功发展到如今的规模。想象一下，如果10年内，我们能够复制这一模式，利用已有的成功经验，令受益群体扩展至亚洲新兴经济体20%的人口。

Shaun Tarbuck,
国际合作和相互保险联合会首席执行官

3.2. 降低金融服务的获取门槛

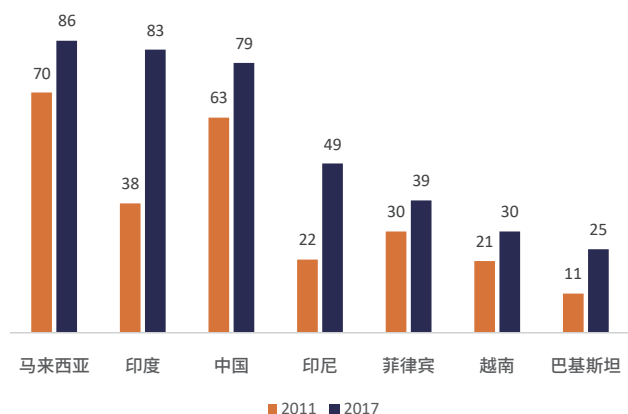
低收入和中低收入家庭获取金融服务的途径有限。在低收入经济体中，人们持有金融机构账户或移动货币服务账户的数量较少（图 12）。这主要缘于银行对账户设置的门槛，如最低余额、费用和必要证明文件（图 13）。缺乏金融账户，令人们难以支付保费和收取理赔款。

一些亚洲新兴经济体，随着财富增多，有更多家庭可以负担一个移动电话号码，而且一个人甚至可以拥有一张以上的电话卡（图 14）。但拥有多个移动电话并不意味着他们会频繁网络购物或在线支付各类账单（图 15）。例如，印尼人均拥有一到两张电话卡，但受访者中仅 4% 曾使用在线支付服务，10% 曾尝试网络购物。在人均一部手机的中国，这两个数字是印尼的 4 到 10 倍。

鉴于亚洲新兴经济体的手机用户的使用习惯与发达经济体不同，保险公司在亚洲新兴市场的数字化战略也须做出相应调整。在那些手机用户习惯于使用手机搜索信息而非付款的国家，搭建风险防范信息平台 and 索赔报告平台就要比搭建一个支付平台更有意义。

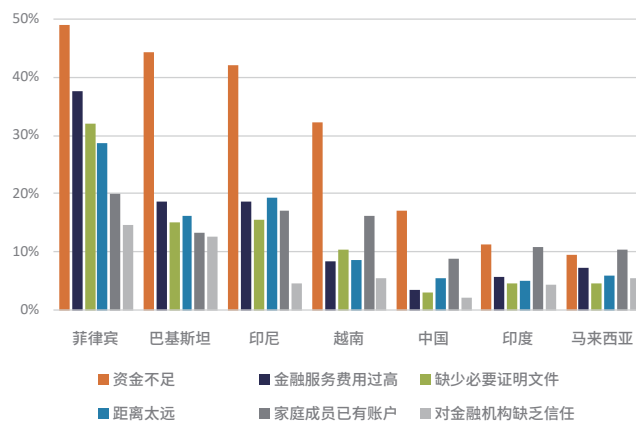
同理，在金融机构持有账户较少或移动货币服务尚不活跃的国家，现金就是支付保费或收取理赔款项的首选方式。为切合实际，在所服务的社区附近必须至少设立一家实体代理机构。

图 12：持有金融机构账户或移动货币服务账户的情况（在 25 岁及以上人群中的占比）



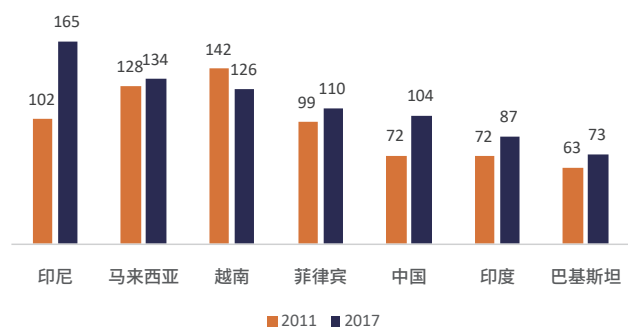
来源：世界银行（2018 年），全球发展指标

图 13：没有银行账号的主要原因（15 岁及以上成年人）



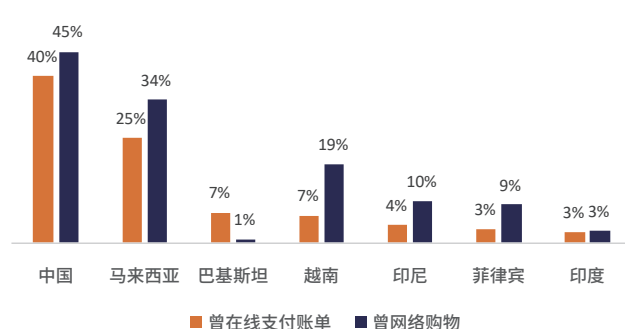
来源：世界银行（2017 年），2017 年 Global Findex 数据库：衡量金融包容性和金融科技的演变

图 14：手机移动数据用户（每 100 人）



来源：世界银行（2018 年），全球发展指标

图 15：互联网使用情况（15 岁及以上成年人）



来源：世界银行（2017 年），2017 年 Global Findex 数据库：衡量金融包容性和金融科技的演变

3.3. 缩短理赔时间

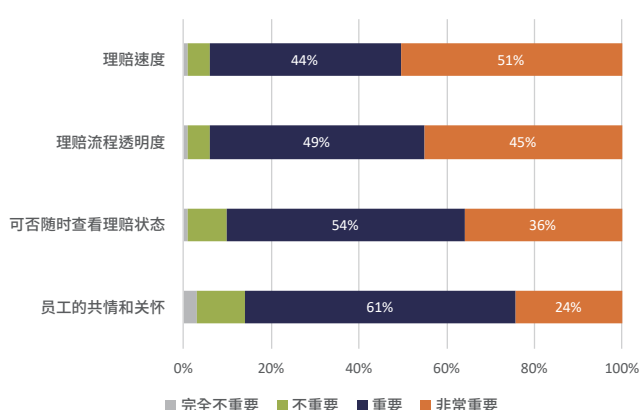
无论收入水平如何（图 16），谈及索赔体验的整体满意度时，理赔速度、流程的透明度和能否查看索赔处理状态都是人们的首要关注点。低收入和中低收入家庭更是如此，相较于中高收入和高收入家庭，他们面临流动性和现金流困境的风险更高。缩短理赔时间，对家庭来说是缩短了提出索赔的时间，对风险承担机构来说是缩短了管理索赔的时间，对保险中介则意味着向索赔人转账的时间得以缩短。

虽然风险承担机构可以优化索赔报告和理赔流程，但其理赔能力还是受制于其现金流的管理水平。如果缺乏精准的再保险保障，或者未能选择合适的再保险机构，风险承担机构就可能会面临现金流问题，例如在重大自然灾害后，需要大笔现金支付理赔款项时。

再保险可以提高业务增长能力，为风险承担机构的现金流管理提供支持，从而加快理赔速度。不过，实现这一切的前提是，再保险公司也能够在规定时间内完成理赔，从而支持风险承担机构向索赔申请人快速做出赔偿。

缺乏法律的认可（通过监管和指导性文件）和再保险支持，令印度社区性组织在运营和发展方面面临挑战（图 11）。因此，它们采取一种极端保守的发展模式。由于缺乏法律认可和规模较小，印度社区性组织也难以购买再保险。为解决规模带来的制约，一些发达市场中的风险承担机构会通过合作方式获得伞型再保险。

图 16：影响客户理赔体验满意度的主要因素



来源：埃森哲咨询（2014 年），数字化保险公司：客户理赔调查——理赔服务为何重要

结论

社会保险提供的保障不够充分，以及对家庭优先事项、储蓄方式和储蓄能力的了解不足，都加剧了亚洲新兴地区的保险保障差距。在缺乏保障的情况下，医疗费用或房屋重建等突发的现金需求都需要依赖家庭自有的应急资金，包括个人储蓄和收入、（主要来自亲朋好友的）借款以及变卖资产所得。但是，储蓄能力低的家庭，尤其是流动资产少的家庭，筹集应急资金的能力相应也低。

因此，在财富缺乏保障的情况下，家庭很容易陷入财务危机，须要重新开始积累财富。而同时，由于服务费用高昂、开户流程复杂或距离银行较远，并非所有家庭都能拥有银行账户，没有银行账户的家庭难以支付保费和收取理赔款，令其难以获得保险保障。这意味着，与中等或较高收入家庭相比，新兴中产阶级的财务安全网更脆弱；与那些更具财务韧性的家庭相比，他们在管理和积累财富时遇到的问题也更多。

保险公司可能需要重新思考他们应如何服务新兴中产阶级家庭。不当销售和咨询，以及理赔速度慢，损害了保险的形象，削弱了客户对保险的信任度，令那些有负担能力的家庭也不愿购买金融产品。由于家庭缺乏金融交易账户，现金成为唯一的交易方式。同时，低收入家庭倾向投资非流动资产，快速理赔能够帮助他们保障财务安全。快速理赔的能力依赖于清晰的索赔报告和理赔流程，以及是否选择能够快速支付索赔的再保险公司作为合作伙伴。这些，保险公司就可以实现，无需公共部门干预。

参考文献

1. 埃森哲咨询 (2014 年), 数字化保险公司: 客户理赔调查——理赔服务为何重要
2. 倡议保险普及化组织 (2016 年), 相互保险、合作保险和社区性组织在微型保险市场中的作用
3. 布鲁金斯学会, (2017 年), 全球中产阶级的空前发展
4. 农业和农村发展互助协会中心 (2019 年), 2018 年度报告
5. 农业和农村发展互助协会中心 (2012 年), 2011 年度报告
6. 农业和农村发展互助协会中心 (2018 年), 第 19 次年度会员大会纪要
7. 盖洛普咨询公司——欧洲, (2013 年), 风险认知调查: 调查结果摘要
8. ICMIF (2018 年), 相互保险和合作保险——菲律宾的小微保险: 市场调查
9. ICMIF 和印度保险学会 (2017 年), 印度缺失的小微保险: 诊断相互保险
10. 经济合作与发展组织 [OECD] (2019 年), OECD 声明: 保险指标
11. 世界银行集团, (2015 年), 2015 财年 中国国家意见调查报告
12. 世界银行集团, (2016 年), 2016 财年 马来西亚国家意见调查报告
13. 世界银行集团, (2016 年), 2016 财年 菲律宾国家意见调查报告
14. 世界银行集团, (2017 年), 2017 财年 越南国家意见调查报告
15. 世界银行集团, (2017 年), 2017 年 Global Findex 数据库: 衡量金融包容性和金融科技的演变
16. 世界银行集团, (2018 年), 2018 财年 印度国家意见调查报告
17. 世界银行集团, (2018 年), 2018 财年 印尼国家意见调查报告
18. 世界银行集团, (2018 年), 2018 财年 巴基斯坦国家意见调查报告
19. 世界银行集团, (2018 年), 全球发展指标
20. 世界银行集团, (2019 年获取), 全球消费数据库
21. 联合国 (2018 年), 经济和社会事务部, 人口司

作者

张怡欣

市场研究和分析

副总裁



顾问委员会

Chris Kershaw

Dr. Kai-Uwe Schanz

特别感谢

Shaun Tarbuck

首席执行官

ICMIF

发行方

鼎睿再保险

香港

中环花园道 3 号

中国工商银行大厦 2107-11

电话: +852 3509 6666

传真: +852 3509 6668

电邮: info@peak-re.com



扫描下载 Peak Insights