

后疫情时代， 保险创新何为？

疫情防控的常态化，给保险机构特别是中小公司的发展带来了新的课题和挑战。

文 | 赵诺



3月以来，新冠病毒奥密克戎变异株在国内多个城市快速传播，给我国很多城市特别是上海、北京的疫情防控带来了极大挑战。

北京本轮疫情涉及十多个区县，从感染者数量看，朝阳区是疫情防控的重中之重。根据要求，自5月5日起，北京市民开始进行常态化核酸检测。

2020年开始集中暴发的新冠肺炎疫情，深刻影响并改变了民众的生活和企业的生产经营状态，也倒逼着金融领域各行业对商业模式和产品内容进行创新。

从产品形态看，保险行业的表现最为抢眼：从针对特殊人群的抗疫险，到面向民众的隔离险，再到北京市朝阳区对服务型企业的疫情防控保险方案，保险企业的产品在不断创新和修正。其所体现的价值和暴露的问题，或许会成为疫情常态化阶段，保险行业转型和未来成长的可能路径。

“朝阳保单”的价值

“五一”假期，北京市餐饮经营单位暂停堂食、转为外卖服务。事实上，容易引起人群聚集的服务型企业是受疫情冲击最严重的行业之一。其中尤以餐饮业为代表，2020年新冠肺炎疫情之初，在全国拥有数百家西贝莜面村餐厅的西贝餐饮董事长贾国龙一度放言，2万多员工1个月的支出为1.5亿元左右，西贝账上的现金撑不过3个月。

中小企业对现金流的依赖更为突出，饭馆陆续“改换门庭”、街边小店不断关店已成为疫情中常见的场景。如何从保险保障的角度拯救被疫情重创的服务业？

4月24日，北京市朝阳区公布了由区政府与中国人保财险北京市分公司针对停工企业的保险保障政策。根据《朝阳区服务型企业疫情防控保险方案》，在朝阳辖区内因防疫暂停经营的服务型企业员工，保险给予每人每天100元赔偿，最高赔偿期限为21天，每家企业每次停业事故

累计最高可赔偿10万元。

目前，本轮北京朝阳疫情涉及区域的停业商户和员工，均可享受理赔服务。这个保险方案是2021年开始实施的。当年11月，人保财险北京分公司完成朝阳区服务型企业疫情防控保险的首轮赔款支付工作。首轮赔款共涉及企业员工491人次，累计赔款金额79.78万元。

与政府救济或财政纾困不同，“朝阳保单”的最大价值在于，尝试用市场化的保障机制助力疫情防控。首都经贸大学保险系副主任李文中指出，从企业角度看，该保险类似营业中断保险，可为因疫情营业中断的企业支付薪金提供保障；对于员工来说，这是一种收入损失保险，可为因疫情关闭企业对员工造成的收入损失提供保障。

作为经济“减震器”和社会“稳定器”，2月以来，全国各地的政府部门和保险机构均推出了类似产品。

如宁波推出专门帮扶小微企业的政策性复工防疫保险，每家企业保费2000元（政府补贴50%），如因法定传染病导致企业停工停产，每家企业按照每天3500元给予定额赔付，累计最高赔偿限额为10万元。

同样还是宁波的“隔离送餐综合保险”，年保费为198元，配送餐单位因经营场所内突发疫情直接导致必须按相关部门要求暂停营业的，暂停营业期间每日可获赔3000元，累计最高可获赔9万元。

上海银保监局日前发布的《关于坚持人民至上 做好金融支持抗疫和复工复产工作的通知》中，特别强调鼓励创新复工复产保险产品。

多家保险公司积极响应了上海市的号召，已承保疫情相关险种责任险、企财险、信用险等，涉及产品20余项。人保财险上海市分公司面向法人客户推出了“复工安全保”。针对餐饮、商务、服务三类行业，中华财险上海分公司推出了“复工无忧”小微商户保险产品。

2021年年底，中国银保监会发布《中国银

“朝阳保单”的最大价值在于，尝试用市场化的保障机制助力疫情防控。

保险公司需要使保险责任范围和保障水平更好地满足民众的风险保障需要，避免像前期的“隔离险”一样因限制过多而被消费者吐槽，影响行业的社会形象。

行业保险业抗击新冠肺炎疫情的实践与经验》，其中提及针对受疫情影响较大的小微企业，银行业保险业加大了资源倾斜，推出了小微企业营业中断、复工防疫保险等举措。

3月25日，在银保监会新闻发言人答记者问中，提出下一步抓实抓细已出台各项支持政策落地，助力受疫情影响的行业企业恢复发展。其中包括鼓励保险公司优化保险产品，做好理赔服务，为疫情可能导致企业停工等损失提供保险保障。

网红“隔离险”在争议中前行

除了企业层面的防疫保障和复工复产的产品，各保险公司也对特殊人群推出了特定产品。

比如，平安产险上海分公司为上海市公安局交警总队无偿定制专属抗疫保险保障，众诚保险上海分公司为网约车平台驾驶员定制了停工停产保险。此前，平安健康险为深圳市福田区各社区的抗疫工作人员无偿提供专属人身保障。百年人寿为大连市定点医疗机构抗击疫情、参与救治的医保医师、医保护士、核酸检测人员赠送意外身故/伤残保险保障。

银保监会4月12日消息称，银保监会鼓励保险公司针对货车司机、快递员等特殊岗位工作人员特点，开发意外伤害保险等产品。

上述这些产品大多面向特定群体，覆盖面相对较窄。需要提及的是，2021年，部分险企推出面向民众的“隔离险”，其因保费低、赔付率高，一经问世即迅速走红。随后诸多相关产品纷至沓来。

从本质上来说，这些产品其实是附加隔离责任的意外险。2022年以来，随着新冠病毒奥密克戎变异株的传播速度和广度超出保险公司的预计，各种隔离理赔案件频繁发生，“隔离险”一度暴露出理赔难的问题。

截至5月5日，以“隔离险”为关键词在黑猫投诉平台搜索，投诉结果超过2200条，主要

投诉理由为“理赔困难”“宣传不符、拒绝赔付”“不予解决”等等，众安保险、复星联合健康保险等是投诉主要对象。

2月7日消息称，银保监会财险部向各银保监局、财险公司下发《关于规范“隔离”津贴保险业务经营有关问题的紧急通知》，针对“隔离险”存在的未如实宣传、理赔困难等问题，要求相关公司做好自查和整改。

有保险企业精算师表示，“隔离险”的定价依据主要是新冠肺炎疫情的大数据，这是保险公司开发“隔离险”的底层基础。但过往数据有限，同时在今年3月之前，国内疫情防控已得到有效控制，基本上很少会出现隔离的情况。随着各地疫情出现反复，小概率事件变成大概率事件，“隔离险”一度“赔穿了”。

3月中旬，受赔付高企等因素影响，网红“隔离险”经历了一波下架潮。北京联合大学保险系讲师杨泽云指出，疫情推高了赔付率，保险公司为了控制风险不得不将这类产品下架。

3月底，新一批“升级版隔离险”整装重来，密集上架。从产品设计来看，新一批“隔离险”不仅在隔离津贴赔付标准上作出了更加严格的限制，大多要求仅集中隔离才可赔，同时还普遍缩短了津贴赔付期限、延长了投保等待期。

从“隔离险”的产品特色上讲，其最吸引人的一点，无疑是能够提供隔离津贴这一接近“刚需”的保障内容。但前期的“隔离险”暴露了险企风控能力不足、产品设计不完善却匆忙上马等问题。

正如银保监会规范“隔离险”的《通知》所指出的，保险公司在开发设计保险产品过程中，应在综合考量可保利益和风险程度的情况下，合理设定责任免除和理赔条件。

李文中表示，前期市场上已经有相关保险产品，保险公司需要做的是进一步优化和改进保险产品，使保险责任范围和保障水平更好地满足民众的风险保障需要，避免像前期的“隔离险”一

样因限制过多而被消费者吐槽，影响行业的社会形象。

期待“个性化+数字化”产品

在目前全球疫情发展态势下，新冠肺炎病毒或与人类较长时间共存。疫情防控的常态化，给保险机构特别是中小公司的发展带来了新的课题和挑战。

2021年年底发布的《2021 亚洲保险业发展报告》显示，疫情增强了民众的风险意识，会引发保险产品的研发与创新。研究表明，突发公共卫生事件会推动公众增强对健康风险的保障意识。

同时，隔离和保持社交距离的措施使得数字化在保险价值链中的价值凸显。保险公司无法继续传统经营模式，通过网络与客户进行互动，使线上保险成为发展最迅速的业务模式。

毕马威 2021 年年底发布的《中小企业商业保险展望》指出，新形势下，保险公司传统线下展业的方式存在一定瓶颈，险企也在面临转型，中小企业保险产品或许会成为新的突破口。中小企业对针对性和个性化保险的需求正在增强。

毕马威中国保险业主管合伙人李乐文认为，一直以来，中小企业存在保险不足以及保险产品欠佳等问题。以合理价格为中小企业客户提供适合的产品，将为保险机构带来新的增长点。

从更广阔的公众来看，较为年轻的“80后”、“90后”消费人群正在加速进入保险市场，保险消费人群的需求正变得多元和精细，“新中产”正成为保险业务增长的绝对主力军。

在超强风控的前提下，上述改变需要对用户的需求进一步分析，背后需要有强大的算法和大数据做支撑，这意味着保险科技正成为变革主战场。

今年 2 月，人保、太保旗下科技子公司先后成立，截至目前，头部险企基本都已拥有自己的科技子公司。根据艾瑞咨询测算，2019 年中国

保障复工复产的部分保险产品

公司	产品	保障对象、范围及内容
中华财险	复工无忧	提供风险保障近 10 亿元，为小微企业提供财产损失、营业中断利润损失、公众责任以及雇员保障等保险保障。
人保财险	安疫保	为被保险人提供包括针对新冠肺炎在内的 12 类约定法定传染病的确诊给付、身故以及住院津贴保障，如果因此隔离，能拿到一天 100 元的隔离津贴。
阳光财险	复产复工综合性保险	保障中小微企业雇员的财产损失、人身伤亡等责任，为每家企业提供每人赔偿限额 10 万元，累计赔偿限额 100 万元的新冠肺炎及法定传染病责任。
大地产险	复工保	为重症新冠肺炎员工提供住院或必须院外隔离导致的误工费用补偿，保额高达 30 万元，同时扩展感染新冠肺炎的复员工工住院补贴、新冠肺炎身故等责任。
国寿财险	贵阳市小微企业复工复产防疫政策性保险	面向贵阳市注册的小微企业，疫情导致企业应政府要求停工停产造成的产品（限制造企业）损失、雇员工资及隔离费用支出。其中营业中断保额分别为 5 万、10 万、15 万元等。

> 资料来源：根据公开信息整理

保险机构科技投入超 300 亿元，2023 年这一数值预测将超 500 亿元。

根据中国保险行业协会 2021 年发布的《保险科技“十四五”发展规划》，“十四五”期间，推动行业实现业务线上化率超过 90%、线上化产品比例超过 50%、线上化客户比例超过 60%。银保监会年初发布的《关于银行业保险业数字化转型的指导意见》指出，到 2025 年，银行业保险业数字化转型取得明显成效。

某种意义上，后疫情时代，保险企业将迈向上的台阶。E