

疫情常态化背景下商业健康保险投保现状及问题研究

刘丹一，汪连新

中华女子学院金融系，北京

收稿日期：2022年4月29日；录用日期：2022年5月12日；发布日期：2022年5月31日

摘要

在全球疫情不断加速蔓延的态势下，我国进入了疫情防控常态化。商业健康险行业在疫情初期得到快速发展，但是在疫情常态化下，其增长速度渐渐回落。疫情常态化下，商业健康保险存在的问题主要存在，线下理赔效率低、线上服务不充分；保险个性化产品少；保险产品质量有待提高；重大疾病保险产品费用高；商业健康保险没有充分发挥在医疗保障体系中“第三支柱”的作用等。论文提出的建议包括保险公司在健康险方面建立“健康管理 + 医疗 + 保险”的服务体系；保险公司丰富产品的种类、提高产品质量；政府建立医保 + 商业保险试点，充分发挥商业保险社会“稳定器”作用等。

关键词

商业健康保险，投保现状问题，政策建议

Research on Current Situation and Problems of Commercial Health Insurance under the Background of Covid-19 Normalization

Danyi Liu, Lianxin Wang

Department of Finance, China Women's University, Beijing

Received: Apr. 29th, 2022; accepted: May 12th, 2022; published: May 31st, 2022

Abstract

As the global epidemic continues to accelerate, China has normalized its epidemic prevention and control. The commercial health insurance industry developed rapidly in the early stage of the ep-

idemic, but its growth rate gradually slowed down under the normalization of the epidemic. Under the normal situation of the epidemic, the main problems existing in commercial health insurance are low efficiency of offline claims settlement and inadequate online services. Less personalized insurance products; the quality of insurance products needs to be improved; the cost of serious disease insurance products is high; commercial health insurance has not fully played the role of the "third pillar" in the medical security system. The suggestions put forward in this paper include the establishment of "health management + medical + insurance" service system in health insurance; insurance companies diversify product categories and improve product quality; the government has set up trials of medical insurance plus commercial insurance to give full play to the role of commercial insurance as a social stabilizer.

Keywords

Commercial Health Insurance, Insurance Status Issues, Policy Suggestions

Copyright © 2022 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

新冠疫情常态化下，公众对风险管理的意识增强，保险消费受众扩充，商业健康保险已进入飞速发展和变革转型的关键阶段。根据数据显示，2019 年健康险保费收入为 7066 亿元，2020 年健康险保费增加至 8173 亿元，2021 年健康险保费收入仅为 8447 亿元，同比增速为 3.4%。与去年同期的 15.7% 相比大幅降低。在疫情初期的刺激下，健康险保费收入高速增长。但在疫情常态化下，健康险增速逐渐回落。

2021 年商业保险公司仍然着力推进业务转型，行业面临不小的经营压力。消费者在疫情初期，打破对保险的偏见，对商业健康保险的认可度提高，这在 2020 年给予了商业健康保险高速发展的动力。同时社会大众也对起步较晚、处于初期发展阶段的商业健康保险提出了更高要求，健康保险自身也面临着亟待解决的问题。

本文围绕在新冠疫情常态化的背景下，探究商业健康保险的不足，分析消费者对保险的需求。进而探索健康险保费增速回落这一背景下，保险公司如何寻求转型，以进一步推进健康险在未来稳步发展。论文结合问卷调查和实证分析提炼有助于解决商业健康保险投保问题，并为健康险进一步发展提出建议。

2. 文献综述

2.1. 政策研究

2020 年 1 月 23 日，中国银保监会等 13 部门联合发布《关于促进社会服务领域商业保险发展的意见》指出保险业在社会服务领域的支撑作用不充分。保险机构应完善健康保险产品和服务，适应消费者需求，提供综合性健康保险产品和服务。

2020 年 5 月，腾讯微保联合复旦大学发布《后疫情时期中国保险需求的 18 大发现》，指出疫情大幅度推高了互联网保险的转化率，较去年同期平均增长了 232%，互联网保险成为商业健康保险主要销售渠道之一。但是，互联网保险出现了保险机构违规经营、不当创新和竞争无序等情况。

2021 年 10 月 22 日，银保监会发布《关于进一步规范保险机构互联网人身保险业务有关事项的通知》(以下简称《通知》)。该《通知》明确了互联网人身保险业务的经营条件、互联网人身保险业务的专属管

理。互联网保险严格管理可能会使保险公司在互联网保险产品开发方面的投入度和热情大幅降低。疫情常态化下，互联网商业健康保险投入降低，这对健康险增长速度会造成一定的影响。健康险行业需要探索新的发展道路，并解决疫情期间出现的问题。

2.2. 文献综述

关于新冠疫情常态化下，商业健康保险以及投保的问题。谭英平(2020)认为保险密度和保险深度低，对医疗保障体系的支撑力薄弱。^[1]谢明(2021)对新冠肺炎疫情防控期间分析，发现经济活动明显减少，疫情带来的收入下降进一步对居民的各项消费产生影响，商业健康保险的需求也会随之减少。^[2]谢月花(2021)指出市场上大多数商业健康保险产品单一，且相对而言保费较高，赔付率不佳。^[3]姜照(2020)发现短期内线下销售受到冲击。严格的防控形势下，线下保险代理人难以开展面对面销售业务，线下促销活动被迫暂停或取消，传统销售业务将受到较大冲击。^[4]钟美玲(2020)认为我国巨灾保障缺口大，保险承担损失占比小，保险在严重的突发公共事件中起到的保障作用极其有限，损失几乎全部由个人和国家承担，保险公司实际承担的部分低。^[5]

关于新冠疫情常态化下，商业健康保险的发展建议。保险公司应不断探索创新保险产品，针对不同收入群体、年龄群体开发针对性保险产品，加速形成差异化竞争格局。马思婷指出(2020)保险公司可通过加强公司自身和互联网技术企业之间的合作，提高公司技术投资等方式，促进互联网商业健康险发展，构建数字化交互平台，为客户提供更高质量的服务。^[6]刘文君(2021)认为保险公司应加大投入建立和健全理赔体系，组建理赔专业团队，解决“投保易、理赔难”问题。^[7]郭金龙(2020)认为商业保险应该参与医疗保障体系建设，完善重大疫情防控基础设施，提升医疗保障体系在重大疫情中的服务便捷性，实现与医疗机构信息系统的对接以及对信息的有效利用，建立相关的风险监测与预警体系。^[8]

在新冠疫情背景下，学者们指出商业健康保险在疫情中的不足，给予其应对疫情不足的建议，并认为新冠疫情是健康险发展前所未有的机遇。但是健康险仅在 2020 年增长速度高达 15.7%，在 2021 年增速就回落到 3.4%。而且疫情期间发展火热的互联网保险如今又有新规约束，在未来疫情常态化下，商业健康保险需要继续寻找发展之路。

3. 实证调查研究

3.1. 调查问卷的设计

在科研准备前期，调查小组查阅了有关商业健康保险的文献，确定了调查研究的主要内容。一是调查者个人的信息和家庭情况，二是调查者对商业健康保险的认知情况，三是对商业健康保险的购买态度和意见，四是在新冠疫情常态化的保险需求。确定方向后，小组细化编写了 17 个问题。2021 年 4~10 月期间，调查小组通过线上问卷自填式的方法，面向已购买和有意向购买商业健康保险的人群进行调研。共计发放了 700 份调查问卷，其中回收有效问卷 643 份，问卷有效率达到 91%。

调研小组对问卷收集的消费者填写的信息进行描述分析，为下文商业健康保险需求的实证分析提供论据。

3.2. 数据描述性分析

本次调查人群中对自身健康比较担心人数最多，共有 293 人，占比 45.5%。而完全不担心人群，仅有 28 人，占比 4.35%。在本次调查的人群中，绝大部分人对于自身身体状况比较担心，而担心身体健康的这一部分人有可能购买商业健康保险，是商业保险的潜在客户。

本次调查人群中选择保险公司官方网站的居民共有 294 人，占比 45.72%；选择保险营销员的居民共

有 268 人，占比 41.68%。说明新冠疫情常态化背景下，为减少线下接触，购买保险的渠道逐渐由保险营销员转向线上购买。

本次调查显示有 50.7% 的居民购买过商业健康保险，49.3% 的居民没有购买过商业健康保险。有一半居民没有购买保险，说明当前商业健康保险存在让其还没有购买的问题，只有解决问题，才能吸引潜在客户落实购买行为。

根据调查，已有医疗保险的人群中，仍有 69.21% 的居民认为有必要购买商业健康保险。六成的居民都认为医疗保险不能完全转移疾病带来的风险，想要用商业健康保险来弥补医疗保险的不足。

3.3. 商业健康保险交互性分析

调查小组先运用卡方检验，探究新冠疫情常态化下自身健康状况的认知程度对未来投、增保态度的影响；接着通过 t 检验，分析疫情前后两年保费的变化情况；并使用多重响应分析消费者对商业健康保险的投保问题。

3.3.1. 自身健康状况的认知程度对未来投、增保态度的影响

在新冠疫情发生后，为了研究人们对自身健康状况的认知程度变化是否会影响到未来投、增保的态度，将居民对自身健康状况的认知程度设为变量 X1，将投、增保态度设 X2。

Table 1. Cardinality test

表 1. 卡方检验

	值	自由度	渐进显著性(双侧)
皮尔逊卡方	85.444 ^a	6	0.000
有效个案数	643		

^a0 个单元格(0.0%)的期望计数小于 5。最小期望计数为 7.46。

根据表 1, p 为 0.000 ($p < 0.05$)，卡方值为 85.444，人们对自身健康状况的认知程度和未来是否会投、增保之间存在显著性差异。

Table 2. Level of awareness of their health protection after the outbreak (attitudes towards future insured and additional insured cross-tabulation)

表 2. 疫情发生后对自身健康防护的认知程度(未来投、增保的态度交叉表)

自身健康防护认知变化	投保或增保的态度	频数	占比(%)
明显增强	一定会	89	33.6
	可能会	146	55.1
	不会	19	7.2
	不清楚	11	4.2
有所增强	一定会	35	12.3
	可能会	183	64.4
	不会	37	13.0
	不清楚	29	10.2
没有变化	一定会	11	11.7
	可能会	40	42.6
	不会	32	34.0
	不清楚	11	11.7

表 2 展示出新冠疫情发生后，居民对自身健康防护的认知程度明显增强，其中一定会和或许会投、增保的占比比较大。对于认知程度没有什么变化的人群来说，他们对于未来投、增保的态度比较模糊和犹豫，从结果来看，反而更倾向于可能会在未来投、增保。

3.3.2. 十四个商业保险公司疫情前后两年的保费变化

有了未来预期，我们预想人们对健康认知程度在新冠疫情常态化下提高，保费也会相比疫情前有大幅度提高。因此我们在银保监会的统计数据中选择了十四家有代表性的健康险保险公司。

Table 3. T-test of premium income from 2019 to 2020

表 3. 2019 年保费收入至 2020 年保费收入的 T 检验

平均值	标准差	t	自由度	显著性
41.156	173.999	0.885	13	0.392

通过对其 19 年和 20 年健康险保费进行配对样本 t 检验得出，表 3 显示 p 值为 0.392 ($p > 0.05$)，疫情前后健康险保费没有显著性差异。

Table 4. Health insurance premium sample statistics

表 4. 健康险保费样本统计

	平均值	个案数	标准差	标准误差平均值
2019 年保费收入	1569.7443	14	1792.31146	479.01539
2020 年保费收入	1528.5886	14	1663.91207	444.69921

根据表 4，疫情前后两年保费平均值仅相差 31 亿元，也可以看出疫情前后保费变化不大。说明疫情常态下，人们虽然投保意愿大幅度增强，但是实际的投保行动没有大幅度增加。

3.3.3. 疫情常态化下，人们对商业健康保险的投保问题

调查小组运用多重相响的方法，了解在新冠疫情常态化下人们的投保问题。

Table 5. Commercial health insurance needs to be further improved

表 5. 商业健康保险还需进一步完善的方面

变量	个案数	百分比(%)	个案百分比(%)
适当降低重大疾病保险产品价格	460	22.0	71.5
增加个性化产品选择	366	17.5	56.9
丰富健康保险产品种类	380	18.2	59.1
提高保险理赔效率	437	20.9	68.0
提升保险产品的质量和品质	448	21.4	69.7

根据表 5，发现人们希望降低重大疾病保险产品价格占比最高达 71.5%，提高理赔效率和提高保险品质也是人们比较关心的问题，各占比 68% 及 69.7%。

3.4. 小结

本次分析结果可以明显看出，在新冠疫情常态化背景下，居民的自身健康防护的认知程度和保险意

识明显提高，商业健康保险的未来发展前景广阔，这需要保险公司把握住人们的需求，继续推动商业健康保险的创新和发展。

针对疫情常态化下，商业健康保险的现状和问题，主要调查结论是：1) 保险公司传统线下销售的方式无法正常进行，传统的线下理赔过程效率低；2) 保险公司产品之间相似度高，产品质量低、费用高；3) 社会医疗保险和商业健康保险互补程度低，商业健康保险未充分发挥其作为医疗保障体系“第三支柱”的作用。4) 健康险业在社会服务领域支撑作用不充分，提供的综合性健康保险服务不足。

4. 完善商业健康保险的建议

4.1. 保险公司转传统线下运营为线上智慧运营

疫情防控期间，人们生活方式转变为线上非接触式。保险公司传统的线下展业无法顺利进行。对于销售模式的转换，部分保险公司由面访式转为电话、微信拜访客户，展业效果不佳。面对销售模式的转换，非接触式展业和规范化的智慧运营是当前保险公司在疫情常态化下的当务之急，应做好保险公司的专属 APP，进行互联网展业、线上核保和远程签单，提高理赔和服务效率。打造合理的信息数字平台，实现客户健康信息管理和分析。针对客户认可的产品保险责任、保险条件等，运用数字平台评估不同客户的潜在价值，并根据客户特征与偏好进行挖掘与分析，对客户的保险喜好进行特定的分类，帮助客户匹配更适合的保险智能解决方案。针对客户的个性化需求量身定制解决方案，提供更加精准的保险保障服务。

4.2. 保险公司丰富保险产品，提高产品质量

疫情常态化背景下，人民群众保险意识不断提升，保险潜在客户大幅度增长。保险公司在此背景下创新保险产品，降低产品之间的同质性，提高质量，结合公司品牌和产品特点，丰富短险产品。可以向潜在客户先推荐保费低、保额高的短险，将其保险需求先落实，再向其推荐公司的长险产品。在风险可控的条件下，考虑将公共卫生事件纳入保险责任中。比如适当免除新冠疫情患者部分健康险的观察期；在当前健康险产品的保险责任的基础上，增加新冠肺炎导致身故保险金责任和新冠肺炎确诊保险金；开发由新冠引发的并发症等相关保险产品，给予人民群众更全面的保障。

4.3. 建立医保 + 商业保险试点，充分发挥商保在医疗保障体系中“第三支柱”的作用

居民的健康保障不能只靠社会医疗保险，政府可以设立专属商业健康保险试点，推广社保 + 商保模式，减轻政府在应对公共卫生事件的负担，充分发挥保险的社会稳定器的作用。提高居民保险意识，使居民意识到，社会医疗保险注重保障，商业健康保险注重赔付，两者相辅相成，而不是替代关系，以形成居民的个性化、多层次、全方面的健康保障。

4.4. 扩大商业健康险产业链，提供综合性健康保险服务

商业健康保险可以通过打通体检、康复、养老、药品和医院产业链条，建立“健康管理 + 医疗康复 + 商业健康保险”的一站式健康服务系统。除了疫情专属健康保险，也可以开发疫情和各领域相结合的优质的健康险产品服务供给，比如“疫情 + 教育、育幼、旅游和体育”领域的专属感染风险的商业健康保险产品，来降低疫情常态化下人们正常生活被感染的风险。

5. 研究结论

本次研究以疫情常态化下，商业健康保险迎来发展机遇为背景，选择商业健康保险的消费者和潜在消费者为调查对象，采用线上问卷调查和访谈的方式，对商业健康保险现下遇到的问题和疫情常态化下

消费者的需求等方面开展调查。调查结果显示，人们在疫情常态化下出现了新的保险需求，保险公司的供给与消费者的新需求不能完全匹配。提出了保险公司转线下展业为智慧运营，丰富保险产品，提升产品质量；扩大商业健康保险产业链，开发疫情常态化下各领域专属保险；政府建立医保 + 商业健康保险试点等建议。

基金项目

北京市“大学生创新创业训练计划”项目《新冠疫情常态化背景下商业健康保险投保现状及问题调查研究》(2021 年度课题编号：202121)。

参考文献

- [1] 谭英平, 鲍创. 新冠疫情对我国商业健康保险的影响和启示[J]. 价格理论与实践, 2020(7): 17-20+43.
<https://doi.org/10.19851/j.cnki.cn11-1010/f.2020.07.226>
- [2] 谢明明, 李琴英, 吴国哲. 新冠肺炎疫情对商业健康保险需求意愿的影响研究——基于河南省的调查分析[J]. 金融理论与实践, 2021(12): 108-115.
- [3] 谢月花, 季刚. 浅谈新形势下商业健康保险的未来之路[J]. 上海保险, 2021(1): 62-64.
- [4] 姜照, 王力, 郭金龙. 新冠肺炎疫情对我国保险业的影响与应对[J]. 中国经贸导刊(中), 2020(4): 6-8+82.
- [5] 钟美玲. 大灾面前保险基本职能的发挥——以新冠肺炎为例[J]. 黑龙江金融, 2020(8): 79-80.
- [6] 马思婷, 李雅诗. 新冠肺炎疫情下“互联网+商业健康保险”的发展探讨[J]. 商业经济, 2020(5): 179-180.
<https://doi.org/10.19905/j.cnki.svjj1982.2020.05.062>
- [7] 刘文君. 新冠疫情背景下湖北省商业健康保险需求影响因素研究[D]: [硕士学位论文]. 石家庄: 河北经贸大学, 2021. <https://doi.org/10.27106/d.cnki.ghbju.2021.000218>
- [8] 郭金龙, 朱晶晶. 商业保险在重大疫情防控体系中的重要作用[J]. 中国保险, 2020(2): 8-12.