

Deloitte.



中银人寿
BOC LIFE



粤港澳大湾区展望
保险业机遇

因我不同
成就不凡

始于1845



目录

背景介绍	2
主要调研发现	3
关于调研	4
大湾区保险市场分析	5
大湾区客户行为深度分析	9
不同年龄群体的服务机遇	14
结论	19
致谢	20
联系人	20



背景介绍

2019年2月18日，国务院印发了《**粤港澳大湾区发展规划纲要**》¹（“规划纲要”）。这项宏大的计划覆盖广东省九个城市及两个特别行政区，旨在建成世界一流的宜居宜业宜游的优质生活圈。作为中国开放程度最高、经济最具活力的地区之一，大湾区在开启及引领经济和社会增长新阶段中发挥着重要的战略作用。除了致力实现中国建设世界领先的城市群之外，规划纲要还将凭借香港和澳门这两个自由贸易经济体营造的竞争优势，推动大湾区积极参与共建“一带一路”。

为深入贯彻党中央、国务院的决策部署，中国人民银行、中国银行保险监督管理委员会（“银保监会”）、中国证券监督管理委员会和国家外汇管理局发布《关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见（银发〔2020〕95号）》（“意见”），旨在落实规划纲要要求，进一步推进金融开放创新，深化内地与港澳金融合作，加大金融支持粤港澳大湾区建设力度。意见提出多项举措推动港澳保险业扩大在大湾区内地市场的业务，其中一项重要举措就是在内地与香港、澳门《关于建立更紧密经贸关系的安排》（“CEPA”）协议框架下促进大湾区金融一体化。具体措施包括支持香港、澳门保险业在大湾区内地设立服务中心，以提供续保、保单服务和理赔等售后服务从而提升客户体验和效益²；鼓励开展跨境人民币保险和再保险业务，激励保险机构联合发展，以及评估建立创新保险产品交易平台的可能性。随后的“大湾区保险市场分析”部分将对此展开进一步的探讨。

作为中国经济增长的强劲驱动力，大湾区人口超过8,600万，2021年经济总量达到约12.6万亿元人民币（相当于全国GDP总值的11%）。大湾区为保险业带来诸多机遇。与此同时，客户对保险公司有何期待？自新冠疫情爆发以来，数字化进程加速，不仅改变了商业格局，许多行业的客户行为也发生了改变。

为更好地了解大湾区客户对跨境保险产品和服务的偏好与态度，中银人寿和德勤中国在2022年上半年联合开展了一项调研，全国逾1,000名受访者参与本次调研。调研结果显示不同地区客户行为存在差异，保险公司应针对不同城市采取个性化方案以满足客户需求。

本白皮书对调研结果进行分析，主要围绕两大方面：首先是“**大湾区客户行为深度分析**”，呈现出大湾区内地客户和香港客户的行为差异；其次是“**不同年龄群体的服务机遇**”，探析不同年龄段客户的行为差异。

¹ 资料来源：粤港澳大湾区发展规划纲要

² 资料来源：中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 国家外汇管理局关于金融支持粤港澳大湾区建设的意见

主要调研发现



大湾区内地客户与香港客户在需求上的一个主要区别：大湾区内地客户普遍更容易接受数字化渠道，而香港客户仍偏好与保险代理联系。有意在大湾区开展业务的保险公司，应考虑尽量提供更多的数字化接触点来服务大湾区客户。



年龄影响着产品需求偏好和客户互动渠道选择：熟龄客户群体倾向于购买符合自身人生阶段需求的保险产品，总体上亦多偏向选择传统的互动渠道，而年轻一代则展现出完全相反的需求和行为。除传统保险保障外，小额保险等创新型保险产品可能成为保险公司渗透大湾区市场和应对大湾区独特的保障缺口的潜在方向。



面向大湾区客户，保险公司不能采取“一刀切”的解决方案。全渠道服务、产品宣传和无缝体验是我们从调研结果中提取的主要关键词。后文将深入分析客户的行为和需求，全面洞悉大湾区保险业的未来发展动向。

关于调研

大湾区人口超过8,600万，2021年在全国GDP总值中的贡献率约为11%。大湾区广东省九个城市及两个特别行政区各具特征，保险公司需要采取因地制宜的方法来吸引各城市的客户。

本次调研共收到来自大湾区城市和非大湾区城市的1,163位受访者反馈，其中60%来自大湾区城市（包括香港、广州、深圳、佛山、澳门），11%来自华东，9%来

自华北, 20%来自其他地区。超过80%的受访者年龄在25岁至44岁之间。

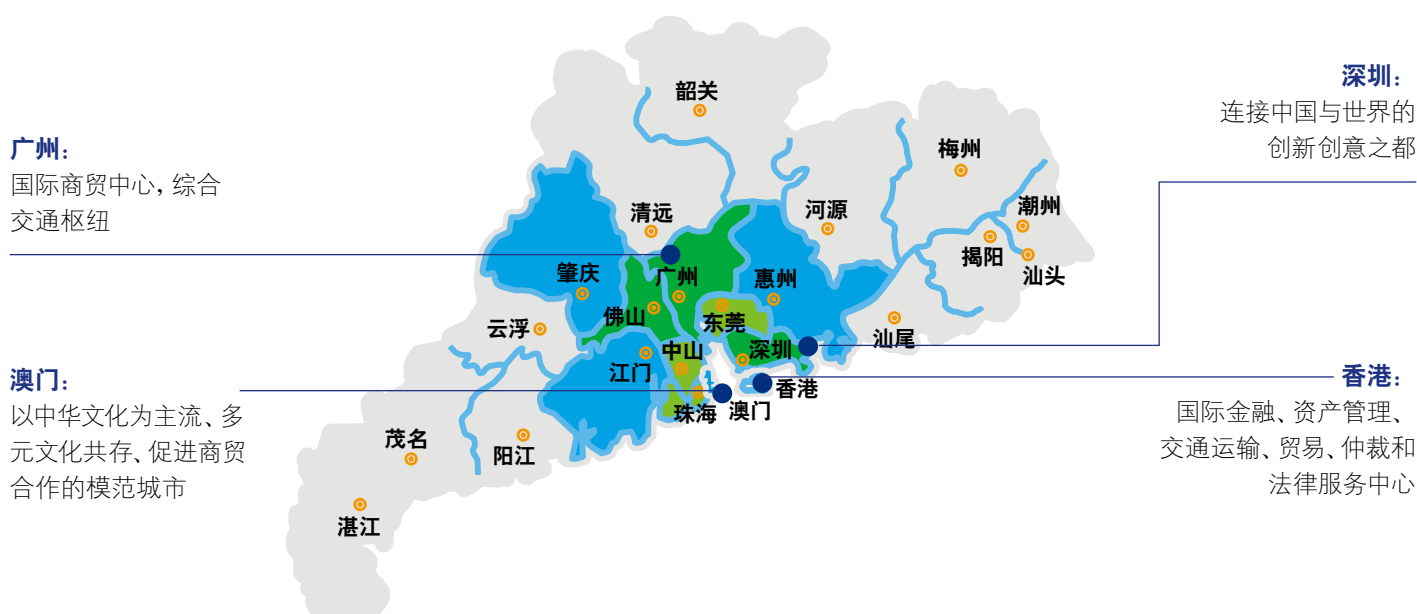
在透露年收入的受访者中，超过78%的受访者年均收入介于50,001元至500,000元人民币之间，其中约41%在200,001元至500,000元人民币之间。

本调研包含三部分内容。首先了解受访者的保险购买行为,包括是否已投保及偏好

的渠道,其次询问受访者对购买保险及理赔过程的满意度。最后,调研也探讨受访者对于在香港和澳门购买跨境保险产品的兴趣和考量因素,包括可能选择的保险公司类型以及对产品和服务的期望。

中央政府在大湾区规划中,提到的四个“中心城市”各有不同的发展重点(见图1)。

图1: 大湾区四大中心城市

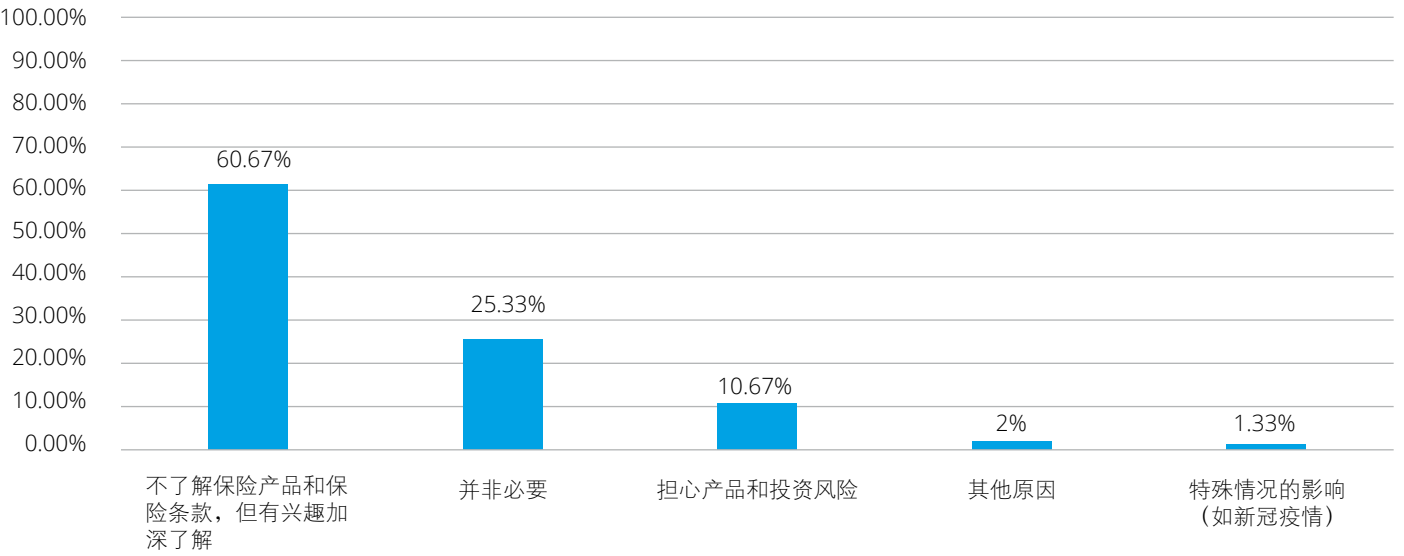


大湾区保险市场分析

弥补保障缺口的机遇

调研显示，尽管在大湾区中心城市（广州、深圳和香港）的保险渗透率较高（75%受访者表示有买保险），但保险行业在大湾区节点城市仍处于初始发展阶段，渗透率不足10%。这一趋势表明保险公司正面对弥补缺口的重大机遇。

图2: 未购买保险的原因



在未购买保险的大湾区客户中，超过60%的主要担忧是对产品和法规不熟悉。为抢占这一缺口，保险公司可通过有效的市场定位以成为客户的首选品牌。为此，保险公司可考虑开展营销活动提升产品知名度，并推出根据大湾区客户需求和地域特征量身打造的保险产品。举例而言，针对年轻的潜在客户，他们一般对购买保险的意识 and 紧迫感相对较低，保险公司可将健康与美好生活的概念融入营销活动，并利用软销售的方式在线上推广。

抓牢大湾区保险业支持政策的机遇

中央政府和香港特区政府的支持推动了大湾区保险业的发展。2020年，银保监会首次提到了“跨境保险通”计划以促进跨境保险交易和服务。该计划期望简化跨境保险流程，允许内地客户在大湾区城市针对所购保险产品结算保费和处理理赔。相关举措旨在进一步加强香港作为区域

保险中心的地位，并吸引更多跨国、地区性和本地的保险公司在香港开展及/或扩张业务以满足不断增长的市场需求。此外，“跨境保险通”将允许保险公司在大湾区内地城市设立售后服务中心，并鼓励保险公司扩大在大湾区内各城市的客户群并提供更好的客户服务。

虽然实施细节尚未完全披露，但监管机构重申“跨境保险通”的实施将为保险市场带来中长期结构性变革。

图3：“跨境保险通”的最新动态

2019年12月



银保监会开始探索针对保险产品的跨境监管“沙盒”

- 政府正在积极探索如何建立“跨境保险通”，并将效仿股票通的方式，同时在CEPA安排内寻求帮助香港保险公司扩大在内地服务范围的方法
- “跨境理财通”将以闭环方式运作

2020年1月



香港保险业监管局（“保监局”）与大湾区监管机构联合开发跨境医疗险和车险产品

- 保监局正与广东、深圳和澳门的监管机构联合开发跨境保险方案
- 鉴于新冠疫情影响，政府鼓励开发“互联网+”医疗服务，推动将互联网医疗机构纳入国家医保基金

2020年11月

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_44320

