

# 新闻稿

## 瑞士再保险新冠肺炎疫情消费者调研：亚太地区消费者对保险产品需求急剧提升，更加注重在线服务

- 在中国大陆、中国香港地区、新加坡和澳大利亚市场，超过四分之一的受访者对财务前景感到不堪重负和焦虑
- 自新冠肺炎疫情爆发以来，1000名中国大陆受访者中约80%的人已联系过保险公司，或者已研究过额外的保障范围
- 自新冠肺炎疫情爆发以来，消费者对人寿和健康保险的需求有所增加；如果必须削减部分开支，人们会优先考虑保留保险产品
- 与理赔相比，人们更注重获得在线医疗服务以及优先获得医疗产品
- 消费者会更加仔细地审核保单。中国消费者对于客户服务的满意度最高

2020年4月28日，北京 - 据“瑞士再保险新冠肺炎疫情消费者调研”发布的结果表明，在其亚太区的四大主要市场中，超过四分之一的受访者对新冠肺炎疫情给自身财务状况带来的影响表示担忧，在当前形势下，许多受访者认为保险“必不可少”。

在调研涉及到的四大市场中，与财务相关的部分引起受访者的共鸣，包括：

- 27%的受访者对自己的财务状况感到“焦虑”和“不堪重负”，而在进行调研的所有市场中，约40%的受访者表示他们“压力很大”，但仍可应对
- 与现金价值相比，受访者更注重保单的速度、便捷性和赔付履行能力
- 在审核其保单的人群中，半数人注意到了额外权益，它们其中一部分能够在新冠肺炎疫情中为他们提供帮助
- 保险公司在线处理保单和理赔的能力是重中之重
- 全程在线处理保单是受访者选择保险公司时的首要考虑因素

瑞士再保险于2020年4月的第二周委托一家市场调研公司对中国大陆、中国香港地区、澳大利亚和新加坡的2,500名居民开展了市场调研。

瑞士再保险亚洲再保险业务首席执行官及亚洲区总裁赫博山（Russell Higginbotham）表示：“通过调查结果我们可以看到，在新冠肺炎疫情肆虐的极端时刻，拥有保单是头等大事。此外我们也了解到，消费者非


媒体关系部，

中国大陆 (Daisy Guo)  
电话：+86 10 6563 8678

中国香港特别行政区 (Jeremy Cheung)  
电话：+852 2277 5911

新加坡 (Yeoh Enlai)  
电话：+65 6232 3302

澳大利亚 (Caroline Thomas)  
电话：+61 2 8295 9670

[www.swissre.com](http://www.swissre.com)  
 @SwissRe

常注重服务以及如何便捷地获得服务。中国的保险公司似乎可以成为其他公司的楷模，他们在吸引客户方面表现尤为突出。”

至少 75% 的中国受访者表示，他们已和保险公司接洽过，或已研究过附加险或新保单。在这些人群之中，约有 55% 决定在现有保单的基础上追加额外保障。而澳大利亚仅有 14% 的受访者研究了额外的保障服务或与其保险公司接洽。然而，我们应该意识到，与其他地区相比，中国更早开始了与新冠肺炎疫情的斗争，这对公众的保障意识也产生了影响。

更多的澳大利亚受访者愿意放弃自己的人寿保险而不是房屋保险和汽车保险，而在中国大陆和中国香港地区，较少受访者愿意减少人寿保费开支。新加坡和中国香港地区分别有四分之一和五分之一的受访者选择放弃房屋保险/汽车保险。

除了疾病和社会变化之外，澳大利亚受访者还担心自己的心理健康，新加坡受访者则担心自己无法照顾他人。与澳大利亚相比，中国大陆和中国香港地区的受访者则更关心由于缺乏锻炼造成的健康问题。

中国大陆的受访者对于保险公司能够按照预期进行赔付的认同感最高，对此表示同意或非常同意的受访者比率为 85%。相比之下，澳大利亚为 54%，而中国香港地区和新加坡分别为 56% 和 59%。

在该市场调研涉及到的四个市场中，大多数受访者在选择保险公司时，最为重视的都是全程以在线方式处理其保单的能力。中国受访者在这一点独占鳌头，77% 的中国受访者选择了此项功能。

调查中受访者还被问及到哪类服务会对其当前或未来保单产生最大的影响。在新加坡、中国香港地区和澳大利亚，分别有 57%、47% 和 44% 的受访者希望能够立即获得财务方面的援助。中国大陆和中国香港地区则分别有 67% 和 66% 受访者希望能优先获得口罩和药物等医疗用品。

除此之外，中国大陆、中国香港地区和新加坡的受访者还希望理赔流程更加快捷灵活，但这两方面都不是澳大利亚受访者最注重的。相反，澳大利亚受访者更希望能够暂停缴付保费，或者在未来购买保险时享受折扣。

瑞士再保险亚洲再保险业务首席执行官及亚洲区总裁赫博山（Russell Higginbotham）表示：“新冠疫情极大提高了人们的保障意识。这次调研帮助我们更好地了解消费者未来的需求和偏好，它也为保险行业提供了一个契机，让我们能够以消费者为核心，并推出一系列解决方案以弥补保障缺口，并让我们的社会更具韧性。”

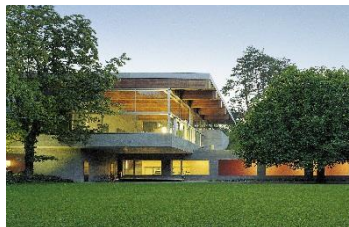
#### **瑞士再保险**

瑞士再保险集团是世界领先的再保险、保险和其他保险型风险转移方案提供商，致力于提高全球的风险抵御能力。作为预测和管理风险的专家，瑞士再保险的关注范围从自然灾害、气候变化到人口老龄化、网络犯罪行为。瑞士再保险集团的目标是促进社会的繁荣进步，并为客户打造新的保险机会和解决方案。瑞士再保险集团于 1863 年成立，总部

位于瑞士苏黎世，通过全球约 80 个办事处构成的经营网络开展业务。集团设有三个业务部门，每个部门拥有特定的战略和目标，共同致力于集团的总体愿景。

如需查看瑞士再保险的管理层、董事或办事处的徽标和相片，请访问 <https://www.swissre.com/media/electronic-press-kit.html>

如需媒体“b-roll”，请发送电子邮件至 [media\\_relations@swissre.com](mailto:media_relations@swissre.com)



### 关于前瞻性陈述的警示性说明

此处包含的某些陈述和图表具有前瞻性。这些陈述（包括计划、目标、指标和趋势）和图表是依据某些假设来提供对未来事件的当前预期，且包括与历史事实或当前事实无直接关系的陈述。

通常可以通过单词或短语来识别前瞻性陈述，如“预期”、“假设”、“认为”、“继续”、“估计”、“预计”、“预见”、“计划”、“可能增加”、“可能有波动”和类似的表达，或者“将”、“应该”、“将会”和“可能”等将来时或条件动词。这些前瞻性陈述涉及已知和未知的风险、不确定性因素和其他因素，这可能导致本集团的实际经营业绩、财务状况、偿付能力比率、资本或流动性头寸或前景与此类陈述中明示或暗示的未来经营业绩、财务状况、偿付能力比率、资本或流动性头寸或前景之间存在重大差异，或导致瑞士再保险无法实现其公布的目标。此类因素包括：

- 保险理赔事件的发生频率、严重程度和发展，特别是自然灾害、人为灾难、流行病、恐怖主义行为或战争行为；
- 死亡率、患病率和长寿经历；
- 再保险行业的周期性；
- 中央银行对金融市场的干预，贸易战或其他与国际贸易安排有关的保护主义措施、不利的地缘政治事件、国内政治动荡或对全球经济状况产生不利影响的其他事态发展；
- 全球资本和信贷市场的波动性增加和/或中断；
- 本集团保持充分流动性和进入资本市场的能力，包括具备充足的流动性，以便能覆盖可能发生的再保险协议的收回、债务或债务类安排的提前偿还以及因本集团的财务实力或其他方面发生实际或预期的恶化而导致的抵押品赎回；
- 本集团无法使资产负债表上的证券销售金额等值于为会计目的而记录的价值的情况；
- 本集团无法通过其投资组合产生足够投资收益的情况，原因包括股票和固定收益市场的波动，投资组合的构成或其它；
- 对本集团及其分公司产生影响的法律法规变动或监管机构和法院就此作出的解释，包括因从多边途径全面改革或转变为全球业务监管而导致的法律法规变动及解释；
- 某家或多家集团内公司的某项财务实力或其他评级的降低或损失，以及对本集团实现更高评级的能力产生不利影响的发展；
- 估算储备金过程中的不确定因素，包括实际理赔过程与承保和储备假设之间的差异；
- 保单的续保和失效率；
- 为了编制财务报表而对未来理赔进行估算的过程中的不确定因素，尤其是在大型自然灾害和某些大型人为灾难方面，这是因为估算此类事件造成的损失可能涉及到重大不确定因素，且初步估算可能随着信息的更新而发生变化；

- 法律行动或监管调查或行动，包括一般适用的行业要求或商业行为规则方面的调查或行动。
- 可能会对未来收益产生负面影响的因素，如税务审计的结果和实现税收亏损结转的能力、变现递延税项资产的能力（包括因某个司法管辖区内的收益混合或因被视为发生控制权变更而产生的递延税项资产），以及税制改革对集团业务模式的整体影响；
- 影响报告中资产、负债、收入或费用（包括或有资产和负债）金额的会计估计或假设发生变化；
- 会计准则、惯例或政策发生变化；
- 外汇升值或贬值；
- 基准参考利率的改革或其他可能发生的变化；
- 本集团的对冲安排未能起效；
- 重大投资、收购或处置，以及与此类交易相关的任何延迟、不可预见的负债或其他成本，低于预期的效益、减值、评级行动或其他问题；
- 影响本集团客户及其他交易对手的特殊事件，例如破产、清算及其它信贷相关事件；
- 竞争水平发生变化；
- 因恐怖袭击、网络攻击、自然灾害、突发公共卫生事件、敌对行动或其他事件导致业务中断造成的影响；
- 集团子公司支付股息或进行其他分配的能力受到限制；以及
- 运营因素，包括风险管理和预测与管理上述风险采用的其他内部程序的有效性。

以上并未详尽列举所有因素。本集团在不断变化的环境和层出不穷的新风险中开展业务。谨请读者不要过分信赖前瞻性陈述。瑞士再保险没有义务公开修改或更新任何前瞻性的陈述，不论是由于新信息、未来事件或其他原因所致。

本通讯无意构成购买、出售或持有证券的建议，且在任何司法辖区（包括美国）内不构成出售证券的要约或购买证券要约的邀请。任何此类要约只能通过招股说明书或发行备忘录进行，且应遵守适用的证券法。