

香港保險 認知研究 2021 (研究簡要)

- 保險認知指現有或潛在投保人在作出明智的保險決策時所具備的知識和技能、態度及行為。

- 保險認知有助公眾獲得及時、合適和充分的保障，從而提升普及金融¹，並充分實現保險可帶來的社會價值。

- 作為保險業監管局(「保監局」)「人生階段風險評估」公眾教育活動的重要部分，**香港保險認知研究**(「認知研究」)及相關的**評分機制**²有助保監局監察不斷演進的保險趨勢及完善未來策略。

¹ 在普及的金融市場內，所有市民應可以獲得合適並可負擔的保險產品。

² 評分機制參考經濟合作暨發展組織(「經合組織」)採用的同類框架。分數高於70%代表「高度認知」，50%至70%代表「中等認知」，低於50%代表「認知偏弱」。


(一) 主要調查結果

整體保險認知

分數：52%

中等認知

知識和技能

 分數：55%

中等認知

- 了解投保人的權利和權益
- 了解保險原則及常見保險產品的特性
- 對不同風險與相關保障需要的認識有限
- 無法區分保險代理和經紀


態度

 分數：54%

中等認知

- 認同保險是降低風險的工具
- 頗為認同保險價值
- 對保險行業有中等程度的信任
- 過多的選擇和資訊影響決定

行為

 分數：48%

認知偏弱

- 過度依賴家人或朋友的意見
- 對購買保險猶豫不決
- 購買保險或續保前甚少貨比三家
- 忽視保單條款及細則
- 容易受市場推廣影響

非投保人對投保人
分數：30%對55%

對保險行業不信任

對保險價值的認同偏低

儘管面對已知風險，仍拖延購買保險

其他調查結果：1) 人生階段風險評估

除了評估香港整體的保險認知，本研究亦探討不同人生階段的保險認知缺口，以及在青年時期彌補認知缺口的重要性。**青年³的保險認知最弱**，其次是人生收成期人士。**成家立室期受訪者表現最佳**，其次是盛年拼搏期和初踏社會期人士。

青年時期	初踏社會期	盛年拼搏期	成家立室期	人生收成期
分數：40%	分數：54%	分數：60%	分數：62%	分數：45%
只有7%從學校認識保險	43%重視保險，遠低於重視消費的百分比	81%信任保險中介的建議	沒有計劃購買額外保險者，其中55%認為主因是資金不足	只有36%認為年金與當前的人生階段相關

其他調查結果：2) 特定保險產品

- **長期保險**：對儲蓄功能的重視遠高於保障功能。
- **投資相連壽險計劃**：降低收費或設置收費上限是最受歡迎的改善措施。
- **年金**：年金發放年期和內部回報率是首要考慮因素。
- **醫療保險**：疫情提高醫療保障意識，令醫療保險需求急增。
- **火險和家居保險**：未能分辨兩者保障範圍。

³ 青年受訪者表示網上平台是他們獲取保險知識的重要來源。

(二) 三大值得關注的層面



公眾教育

- 在進行認知研究的同時，保監局亦已推出**保障需要評估工具**和**專題網站**，以協助現有或潛在投保人識別、管理和降低風險。

展望未來，保監局將就以下四方面繼續加強公眾教育：

- **將保險認知的概念與內容融入**中學和大專院校的**課程**中。
- **與秉持相近理念的機構合作**，共同**舉辦**針對人生風險的**公眾教育活動**。
- **提升**公眾特別是**非投保人的保險認知**。
- **與業界團體合作**，向**保險中介傳遞重要資訊**。



市場操守與監管

保監局為**維持良好市場操守**而履行的職責包括：

- **頒佈**保險中介和保險公司在各類情況下必須遵守的**守則和指引**。
- **評估**保險公司在營運、銷售渠道和營商手法方面的**文化與道德水平**。
- **利用自身風險與償付能力評估(「自險評估」)**以評核保險公司的企業管治、內部監控和營商手法。
- **與保險公司合作**，在**遵守處理投訴的原則上**向現有或潛在投保人灌輸保險知識，以避免他們在投保時墮入陷阱。
- 規定**每名保險中介必須符合**每年三個時數的「道德或規例」**持續專業培訓課程**要求。
- 對涉及不道德行為、嚴重損害投保人，或在企業管治、內部監控和營商手法方面存在缺失的保險公司**採取紀律處分**。

詳情請參閱報告的第 50 至 52 頁。

市場操守與監管

保險業與現有或潛在投保人之間的信任，是具備高度誠信的市場之基石。保監局**致力加強業界奉行良好操守及道德**，例如以客戶的最佳利益及公平待客為依歸。企業層面方面，保險公司必須確保職員及代表公司的中介充分展現合規文化。兩項相關的工作概述如下：

喬裝客戶檢查計劃

- 保監局、強制性公積金計劃管理局（「積金局」）及香港金融管理局（「金管局」）正就合資格延期年金保單和強積金可扣稅自願性供款的銷售手法聯合展開喬裝客戶檢查計劃。檢查重點包括客戶風險評估、財務需要分析、資料披露、產品文件和建議的合適性。

保費融資

- 保監局和金管局於2020年底對保費融資業務進行聯合查察，並於2022年4月1日發出通函，釐清現行守則和指引下的監管期望，以提高客戶意識和進一步保障客戶。

研究

- 出版《保障缺口「身故風險」研究2021》，以鼓勵公眾討論不同人生階段的風險。
- 將深入研究**保險中介的思維或動機、公眾對保險業的信心**，以及**有效改善消費者行為的方法**。