

# 普惠型保险的

运营好庞大客户群成险企制胜关键；

“暖心回归，保障更全面……”11月8日，“广州惠民保2022”升级上线；而“2022年度穗岁康”也于11月1日正式开放投保。于是乎，朋友圈又掀起一波投保热潮。与旧版相比，今年这两个产品都在保额和保障范围上进行了迭代升级，但不变的依然是低门槛、低保费。这也让该类产品的承保险企依旧在“赔本赚吆喝”的窘境中难以自拔。尽管如此，业内分析称，该类保险的定位就是微利产品，然而却能引来庞大的客户流量。因此，如何运营好投保的庞大客户群，才是承保企业更大的课题。而对消费者而言，也不应只图便宜，更应该关注保障是否真正适合自己。

■采写：新快报记者 刘威魁  
■制图：廖木兴

## 现状

### 这边厢， 产品升级了，消费者却仍在举棋不定

时值年底，又到了多地普惠型保险集中上市的季节，北京、广东、浙江等多地2022年度普惠型保险投保工作正如火如荼进行中。续还是不续？改还是不改？这些都成了不少消费者纠结的问题。

目前来看，这类普惠且兼具商业保险优势的产品，依然受到不少人追捧。以广州的“2022年穗岁康”为例，首日便突破50万人参保，截至目前参保人数已突破180万人。广州市民吴女士告诉新快报记者，她会坚持参保是因为“穗岁

康”可以跟医保对接，不用自己出钱，低保费就能获得高保额，还不影响自己购买其它商业保险。

但也有不少消费者表示不愿意续保。多名90后人士向新快报记者表示，停保的原因多为“感觉用不上”。在他们眼中，普惠型保险就是一款特惠低配版百万医疗险，更适合难以购买商保的老年人和“带病体”。此外，普惠型保险因为较高的免赔门槛，也一直被诟病。

普惠型保险指城市定制型商业医疗

## 普惠型保险



保险，是一种介于商业保险和基本医疗保险、大病保险之间的一年期健康险产品，因低门槛、低保费、高保额的特点，被冠上“惠民”的标签。随着市场竞争加剧，不少地区已经出现一个城市对应多个普惠型保险的情况，广州就有“穗岁康”及“广州惠民保”两个选择。

两者不同在于，“穗岁康”是目前广州市唯一经市政府同意的医保专属补充保险，专门针对广州医保参保人定制开发，可以使用医保卡资金购买，实现定点

医疗机构一站式结算。而“广州惠民保”则是一款由平安健康和思派健康联合设计推出的商业保险，消费者凭资料向企业索赔报销。

而为了吸引更多市民参保，这两款产品今年都进行了升级。2022年“穗岁康”的调整包括：住院、门诊免赔额从1.8万元降至1.6万元等；而2022年升级版“惠民保”更是将特药免赔额从2万元（两项责任合计）直降为0；特药赔付比例从80%提高到100%等等。

### 那边厢， 险企陷入“流量”争夺与难以盈利的矛盾

当消费者在为是否续保而举棋不定的时候，险企早已开始为自家的参保流量忙得不可开交。然而，新的一个年度能否盈利还是未知数。

“投保穗岁康请用我的专属链接……”在2022年度穗岁康产品即将上线之际，作为承保单位之一的普通员工，徐莉（化名）频繁发朋友圈，提醒她的好友们，要通过她的专属链接参保。事实上，穗岁康上线的前一个月，徐莉和他的同事们早已开始推广自己的“专属投保链接”。她坦言道，公司前中后台的所有工作人员都被摊派了任务，少则几十人，多则几百人。

新快报记者了解到，险企之所以如此重视穗岁康的宣传，是因为产品投保客户分配，与共保体的推广份额挂钩。穗岁康的联合承保单位包括中国人寿、平安养老、人保财险以及太平洋人寿。“通过各自‘专属渠道’参保的客户，才会

直接进入公司的客户渠道，成为我们的独家客户。”徐莉告诉新快报记者，各承保公司会特别重视“专属投保链接”的推广宣传，如果通过公共宣传渠道参保，就要按承保比例来给承保公司划分客户；如果通过“专属投保链接”则直接进入相关承保公司的客户渠道。

另一方面，“穗岁康”的承保盈亏清算，也和各承保公司的推广份额挂钩。具体来看，每个投保年度结束后归承保公司的利润中，有30%的利润，是根据各承保公司推广人数占总参保人数的比例来划分的。此外，每个投保年度结束后，承保公司要承担的亏损份额中，也有30%亏损部分，是根据各承保公司推广人数的排名来划分的。其中，第一名至第四名依次承担6%、7%、8%、9%亏损。

此外，招标文件显示，“穗岁康”项目的承保险企，要为该项目支付“共保体办

公地点费用分摊、人力成本、平台系统建设（穗岁康理赔平台等）、宣传推广”等各类相关费用。据徐莉透露，这些费用的总支出，不能超过产品收取保费的8%。这也意味着，收取180元保费，只能列支14.4元作为项目支出经费。

尽管如此，险企仍旧趋之若鹜。“穗岁康能够吸引大量市民参保，如果我们不参与，不仅会错失获客机会，还可能会流失部分已有的老客户。”徐莉称，穗岁康属于类政策性医保，承保险企虽然知道难以盈利，但各家公司更希望借助该产品来维持现有客户黏贴度的同时，适当开发一些新客户，公司的目标是争取维持盈亏平衡。

实际上，普惠型保险定位就是“保本微利”。从2021年度穗岁康来看，参保人数约367万人，总保费约为6.6亿元，半年赔了1.84亿元，自3月起月度赔付

金额增长率平均约8%，预计2021年度全年，穗岁康结余率在20%左右。据承保单位派驻工作人员透露，如果再扣除各项运营成本，承保险企在该项目上基本是亏本的。

其它惠民保也好不到哪里去。资料显示，最早落地惠民保的深圳，2015年每人保费低至20元，两年后，赔付的金额超过了总保费，亏损达到8000万元，而这还不包括各项成本支出。2019年，深圳惠民保把保费提高了30元/人，结果依然处于亏损状态，这一年的保费收入是2.25亿元，赔付金额是2.3亿元。到今年，保费则为39元/人。

此外，沪惠保的总参保人数超739万人，参保人数占整个上海市参保人口的1/3；但仅仅2个月，8.5亿元的总收入就支出了1.28亿元，按照这个赔付率推算，满期赔付率将达到90%。