



保险法讯

2025年 9月刊

上海市律师协会保险专业委员会

上海律协第12届保险专业委员会

《保险行业法讯》编写组

【主编】

阎冰

【副主编】（排名不分先后）

刘丽娜 沈荣华 王民

【顾问】（排名不分先后）

孙宏涛 郑睿 沈小军

【编委】（排名不分先后）

王 尊	顾樱樱	沈立宸	王泽恬	吴婷婷
班晓英	曾 慧	陈 晓	段红娜	范海涛
高 源	韩 风	刘 斌	刘 春	雷春波
李 飞	刘璐懿	梁述磊	李 庭	屈建军
戚生苗	施 雪	沈 蔚	吴超然	文宏祥
王 亮	魏 梁	魏晓雷	吴亚男	王羽中
王 政	向福斌	肖 晗	徐剑锋	谢盼云
虞磊珉	燕 妮	俞 戎	于小峰	殷跃平
朱从容	郑凯艺	张 兰	朱梦迪	赵婉璐
范志刚	朱宇峰	张昱昆	臧燕妮	

【本期责编】

张妍 刘伟

目录

监管动态	1
国家金融监督管理总局关于印发《金融机构消费者权益保护监管评价办法》的通知（金规〔2025〕20号）	1
金融监管总局 公安部联合发布第一批金融领域“黑灰产”违法犯罪典型案例	10
行业资讯	13
九部门联手加大力度支持出口信用险	13
人保财险签发全国首批专利池运营责任保险	14
AI 重塑保险价值链：一场由科技驱动的行业变革	15
业务研究	19
2025 年中国保险行业市场现状分析与发展趋势预测	19
2025 年中国财产再保险市场研讨会召开 再保险行业半年分出保费首超千亿	22
研究机构报告称“万亿蓝海”将至我国普惠保险蓄势待发	24
近期互动	26
决胜“十四五” 打好收官战提升老年人获得感幸福感安全感	26
四抓落实在行动 提速 46.37%! 看这家险企的暖心理赔答卷	31
保险“新国十条”满周年：低利率重塑家庭风险与资产配置 行业供需仍存四大错配	35
政策新规	40
国家医疗保障局关于印发《国家长期护理保险服务项目目录（试行）》的通知（医保发〔2025〕24号）	40
“沪家保 3.0”上线：保费不变总保额提升近 15%，新增多项保障	42

国家金融监督管理总局关于印发《金融机构消费者权益保护监管评价办法》的通知（金规〔2025〕20号）

来源：国家金融监督管理总局网站 发布时间：2025-9-12

各金融监管局，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行、金融资产管理公司、金融资产投资公司、理财公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司、养老金管理公司、保险专业中介机构，各金融控股公司：

现将《金融机构消费者权益保护监管评价办法》印发给你们，请遵照执行。

国家金融监督管理总局

2025年9月10日

（此件发至金融监管支局与地方法人金融机构）

金融机构消费者权益保护监管评价办法

第一章 总 则

第一条 为科学评价金融机构消费者权益保护工作质效，督促金融机构依法合规经营，切实维护金融消费者合法权益，依据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国保险法》等法律法规，制定本办法。

第二条 金融机构消费者权益保护监管评价（以下简称消保监管评价）是指国家金融监督管理总局（以下简称金融监管总局）及其派出机构根据日常监管和其他相关信息，对金融机构消费者权益保护工作开展情况和整体状况作出年度综合评价的监管过程。

第三条 消保监管评价对象为在中华人民共和国境内依法设立、由金融监管总局及其派出机构依法监管的向消费者提供金融产品和服务的金融机构。截至评价年度末，开业不满一个完整会计年度的金融机构不作为消保监管评价对象。

对于农村商业银行（包括农村商业联合银行）、农村合作银行、农村信用社、村镇银行等农村中小银行，金融监管总局派出机构每年可根据辖内金融消费者权益保护工作实际和监管工作要求，仅对法人机构开展消保监管评价，并自行确定机构覆盖范围，原则上应 5 年全覆盖。

信用卡中心等持牌专营机构参照一级分支机构进行消保监管评价。

不开展个人业务或者个人业务占比较小的金融机构，可不作为消保监管评价对象。

政策性银行、农村资金互助社、金融资产管理公司、货币经纪公司、金融资产管理公司、保险资产管理公司、养老金管理公司、再保险公司、政策性保险公司、相互保险组织、保险专业中介机构不作为消保监管评价对象。

第四条 消保监管评价是金融消费者权益保护监管体系的重要工作环节，应充分体现行为监管的特点和要求，兼顾机构体制机制建设和具体操作执行，将定性和定量评价有机结合，遵循依法依规、客观公正、科学规范、突出重点的原则。

第五条 金融监管总局及其派出机构应将消保监管评价结果按照相应权重纳入金融机构监管评级。

第二章 评价要素与评价方法

第六条 消保监管评价要素包括“体制机制”“适当性管理”“营销行为管理”“纠纷化解”“金融教育”“消费者服务”“个人信息保护”7 项要素。

各项要素由若干评价指标组成，评价要素的权重之和为 100%。其中，体制机制权重不低于 10%，适当性管理权重不低于 10%，营销行为管理权重不低于 25%，纠纷化解权重不低于 25%，金融教育权重不低于 10%，消费者服务权重不低于 5%，个人信息保护权重不低于 5%。

第七条 金融监管总局每年可根据金融消费者权益保护最新要求和实践需要，结合当年金融消费者权益保护工作重点，牵头对消保监管评价要素权重及下设的具体评价指标进行动态调整。派出机构可在金融监管总局授权范围内，根据金融机构类型、业务模式和规模、客户受众面等情况对辖内金融机构合理调整评价指标。

第八条 消保监管评价采用以下方法：

（一）指标得分。针对每一评价要素中的不同评价指标评分。在指标得分区间内，根据工作开展情况确定得分。

（二）要素得分。每一评价要素得分为该要素下不同评价指标得分之和。

（三）总体得分。金融机构法人及各一级分支机构评价得分为各评价要素得分加总之和。金融机构评价总体得分应综合金融机构法人及各一级分支机构的评价得分，将法人评价得分和一级分支机构平均得分按各 50%进行加权平均。

（四）评价结果。根据分级标准，以评价总体得分确定消保监管评价的级别和档次，形成消保监管评价结果。

第九条 消保监管评价总分为 100 分，最小计分单位为 0.1 分。根据最终总体得分，消保监管评价结果分为 1-5 级。其中，2 级和 3 级进一步细分为 A、B、C 三个档次。数值越大表示机构金融消费者权益保护工作存在的问题越多，需要越高度的监管关注。

消保监管评价结果在 90 分（含）至 100 分为 1 级；75 分（含）至 90 分为 2 级，其中，85 分（含）至 90 分为 2A，80 分（含）至 85 分为 2B，75 分（含）至 80 分为 2C；60 分（含）至 75 分为 3 级，其中，70 分（含）至 75 分为 3A，65 分（含）至 70 分为 3B，60 分（含）至 65 分为 3C；45 分（含）至 60 分为 4 级；45 分以下为 5 级。

第三章 评价程序

第十条 消保监管评价周期为一年，评价期间为评价年度 1 月 1 日至 12 月 31 日。年度消保监管评价工作原则上应于下一年度 3 月中旬前完成。

第十一条 金融监管总局负责组织、督导金融机构消保监管评价工作，并对直接监管的金融机构法人机构开展消保监管评价。

金融监管总局派出机构负责对属地监管的金融机构法人机构和辖内一级分支机构开展消保监管评价，并将一级分支机构的评价结果和同类机构排名报送法人机构所属监管机构金融消费者权益保护职能部门。

第十二条 消保监管评价程序包括方案制定、机构自评、评价实施、结果反馈、档案归集等环节。

第十三条 金融监管总局每年根据金融消费者权益保护监管工作重点、金融机构消费者权益保护工作开展情况等要素，制定年度消保监管评价方案，明确当年消保监管评价要素权重、具体指标、评分细则、具体时间安排和工作要求等内容。

第十四条 金融机构根据金融监管总局年度消保监管评价方案，全面客观评价本机构金融消费者权益保护工作整体效果，将自评结果和每项评价指标自评所依据的证明材料报送相关监管机构。

金融机构应当真实、准确、完整地提供消保监管评价所需数据以及相关材料。金融机构提交虚假材料的，金融监管总局及其派出机构应根据具体情节和性质，按照《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国保险法》等相关条款进行严肃处理。

第十五条 金融监管总局及其派出机构应在金融机构自评的基础上，全面收集信息，客观分析评价，通过以下程序实施消保监管评价：

（一）信息收集。金融监管总局及其派出机构收集日常监管过程中与消保监管评价相关的信息，包括评价年度内与金融消费者权益保护工作相关的非现场监管、现场检查、督查调查、信访及消费投诉处理情况、相关问题整改情况、行业组织等相关机构关于行业服务质量的评测情况等。

（二）初评。金融监管总局及其派出机构应结合所掌握的金融消费者权益保护工作相关各类信息，进行全面、客观分析，对每项评价要素和指标做出综合评

估，开展初评工作。必要时，可以通过现场调查、抽查、监管会谈等方式进一步掌握情况。

（三）复评。金融监管总局及其派出机构在初评基础上，对金融机构消费者权益保护工作整体情况进行复评。复评工作应主要考虑各指标得分是否符合评价标准，各要素得分和评价结果是否与参评金融机构评价年度金融消费者权益保护工作实际相符。与初评不一致的，应书面记录并阐明理由。

复评工作应当通过集体研究的形式开展。如已成立消保监管评价工作委员会的，可由消保监管评价工作委员会承担复评工作。

（四）审核。金融监管总局及其派出机构应对消保监管评价复评结果进行审核，确定消保监管评价最终结果。与复评不一致的，应书面记录并阐明理由。

审核工作应当通过集体审议的形式开展。

第十六条 金融监管总局及其派出机构可通过监管会谈、监管意见书、监管通报等方式向参评金融机构通报消保监管评价结果。金融机构收到评价结果后，应及时将有关情况向董事会和高级管理层报告。

金融机构不得为广告、宣传、营销等商业目的将消保监管评价结果对外披露。

第十七条 评价工作结束后，发现被评价金融机构在评价年度内存在以下情况的，金融监管总局及其派出机构可视情形对消保监管评价结果进行调级调档，派出机构应将调整情况逐级报送上级监管机构。

（一）存在重大违法违规问题，严重侵害金融消费者合法权益，导致金融机构风险状况发生重大变化。

（二）报送监管的数据以及相关材料严重不实，或存在严重造假。

（三）监管机构认定对金融机构消保监管评价产生实质性影响的其他重大事件。

第十八条 消保监管评价结束后，金融监管总局及其派出机构应对评价过程中生成的重要信息做好归档工作。

第四章 评价结果运用

第十九条 消保监管评价结果是衡量金融机构消费者权益保护工作水平的重要依据。

评价结果为1级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于领先水平，对金融消费者权益保护工作的重要性有充分认识，金融消费者权益保护工作组织架构健全，各项工作机制运行顺畅，能够保障在经营管理和业务环节中落实金融消费者保护理念和要求。

评价结果为2级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于中等水平，金融消费者权益保护工作组织架构比较合理，各项工作机制基本能够保障在大部分经营管理和业务环节中落实金融消费者保护理念和要求，但工作存在一定不足，需予以改进。

评价结果为3级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于偏下水平，金融消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在较大问题，经营管理和业务环节中金融消费者权益保护理念和要求落实不到位，需要及时采取措施提高体制机制执行力，弥补工作缺陷。

评价结果为4级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于落后水平，金融消费者权益保护工作组织架构建设和各项工作机制运行存在严重问题，难以保障在经营管理和业务环节中落实金融消费者权益保护要求，侵害金融消费者合法权益事件屡次发生，必须立即全面检视问题，采取有效措施进行整改。

评价结果为5级，表明机构金融消费者权益保护工作在行业内处于严重落后水平，金融消费者权益保护工作存在重大缺失和隐患，必须立即采取有效措施重新构建金融消费者权益保护组织架构并确保各项工作机制有效运行。

第二十条 金融监管总局及其派出机构应当充分利用消保监管评价结果，将其作为制定金融消费者权益保护监管政策与工作规划的重要依据，以及配置监管资源和采取监管措施的重要参考。

第二十一条 金融监管总局及其派出机构应当根据消保监管评价结果，依法对金融机构采取差异化监管措施。

上海市律师协会保险专业委员会保险法讯

(一)对评价结果为2级的机构,应关注其金融消费者权益保护工作薄弱环节,通过窗口指导、现场通报、监管谈话等方式督促其加强日常经营行为管理,有效防范操作风险。

(二)对评价结果为3级的机构,除可采取对2级机构的监管措施外,还可视情形依法采取下发风险提示函、责令限期整改、责令内部问责等方式要求其强化金融消费者权益保护体制机制建设和执行,必要时公开披露其不当行为。

(三)对评价结果为4级的机构,除可采取对3级机构的监管措施外,对于整改措施不力或到期仍无明显整改效果的机构,可根据有关法律法规,依法在开办新业务、增设分支机构等方面采取相关监管措施。

(四)对于评价结果为5级的机构,除可采取上述监管措施外,还可以根据有关法律法规,依法责令暂停相关业务,依法责令对直接负责的高级管理人员进行责任追究、责令调整金融机构有关负责人及管理人员等。

对于评价结果为1级、2A级的金融机构,金融监管总局及其派出机构可适当降低与金融消费者权益保护相关的现场检查频率、优先选择或推荐参加金融消费者权益保护相关政策试点,给予正向激励。

对于评价结果为3级及以下或在同类机构中排名持续下降的金融机构,金融监管总局及其派出机构应增加与金融消费者权益保护相关的现场检查频率,并可要求金融机构进一步提高金融消费者权益保护内部考核在其综合绩效考评体系中的权重。

第二十三条 消保监管评价结果通报后,金融机构应当针对自身金融消费者权益保护工作存在的问题和缺陷,研究整改措施、提出整改方案,并及时向董事会和高级管理层报告。

评价结果为3级、4级和5级的金融机构,应于收到评价结果后尽快形成整改计划,并于90日内向相关监管机构提交整改情况进展报告。对于短期内难以完成的整改工作,金融机构应当制定阶段性整改台账,有序推进。

第五章 组织保障

第二十三条 金融监管总局及其派出机构金融消费者权益保护职能部门负责牵头开展消保监管评价工作，包括：

- （一）组织实施消保监管评价具体工作；
- （二）向参评金融机构反馈消保监管评价结果；
- （三）整理消保监管评价档案，做好归档工作；
- （四）根据消保监管评价结果对金融机构采取后续监管措施；
- （五）对下辖派出机构的消保监管评价工作进行指导和监督；
- （六）其他有关消保监管评价的工作。

第二十四条 金融监管总局及其派出机构其他相关部门就消保监管评价工作提供有关信息、资料和建议，并配合金融消费者权益保护职能部门，根据消保监管评价结果依法对金融机构采取后续监管措施。

第二十五条 金融监管总局派出机构可根据工作需要，成立消保监管评价工作委员会，对本级派出机构的消保监管评价工作进行指导和监督。

第二十六条 金融监管总局推动消保监管评价积极利用信息化手段，搭建消保监管评价信息系统，依托系统集中统一开展数据收集、指标统计、数据分析、结果运用等工作，增强规范性和准确性。

第二十七条 金融监管总局派出机构应及时将辖内金融机构的消保监管评价结果逐级报送上级监管机构金融消费者权益保护职能部门。

第六章 附 则

第二十八条 如遇重大突发事件影响正常消保监管评价工作，金融监管总局可根据突发事件的影响情况，决定开展金融机构消保监管评价的时间安排及具体方式。

第二十九条 金融监管总局及其派出机构应当严格控制消保监管评价信息和资料知悉范围，做好消保监管评价信息和资料保密工作。参与消保监管评价的工作人员不得泄露评价过程中获悉的国家秘密、商业秘密、敏感信息和个人信息。

第三十条 本办法由金融监管总局负责解释。

第三十一条 本办法自公布之日起施行。《银行保险机构消费者权益保护监管评价办法》（银保监发〔2021〕24号）同时废止。

附：国家金融监督管理总局修订发布《金融机构消费者权益保护监管评价办法》

<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1225594&itemId=915&generaltype=0>

金融监管总局 公安部联合发布第一批金融领域“黑灰产”违法犯罪典型案例

来源：国家金融监督管理总局网站 发布时间：2025-9-15

金融监管总局、公安部持续加大工作协同力度，深化行政执法与刑事司法衔接，重拳出击严厉打击金融领域“黑灰产”突出违法犯罪行为，取得积极成效。现将第一批典型案例公布如下：

案例一 宁某等人包装“职业背债人”实施贷款诈骗、信用卡诈骗案

基本案情

2019年7月至2020年5月期间，被告人宁某伙同沈某某等人（另案处理）以非法占有为目的，在全国范围内大肆招揽无还款能力且不具有某市购房资质的贷款人（另案处理），对其进行“包装”，伙同房东（另案处理）伪造首付款凭证，并大幅做高房屋成交价，通过虚构首付款已支付的假象，安排贷款人申请抵押贷款并办理不动产登记。贷款发放后，被告人宁某等人向房东支付包括首付款在内的卖房款后，剩余款项由被告人宁某等人瓜分。经查，被告人宁某等人通过张某某等11名贷款人（均另案处理）诈骗贷款共计738万余元（币种：人民币，下同）。

另查明，2019年起，宁某以非法占有为目的，对张某某等11人进行包装，并申领信用卡。前述信用卡由宁某实际控制并使用。截至案发，尚未归还本金合计575万余元。

查处过程

2023年6月，公安机关对本案立案侦查。2025年3月，法院对本案作出判决。经法院审理，以贷款诈骗罪判处被告人宁某有期徒刑十一年，并处罚金五十万元；以信用卡诈骗罪判处被告人宁某有期徒刑十一年，并处罚金三十万元，合并执行有期徒刑十六年，并处罚金人民币八十万元。另案处理案件中，以贷款诈骗罪分别判处被告人沈某某等人有期徒刑十一年六个月至三年不等，并处罚金五十万元至十万元不等。相关判决均已生效。

典型意义

坚持对信贷领域“黑灰产”违法犯罪行为进行全链条打击。近年来，以不法贷款中介为核心的犯罪团伙以伪造首付款凭证、签订价格虚高的房屋成交买卖合同等手段，骗取银行信贷资金，造成经济损失，不仅严重破坏国家金融管理秩序，危害国家金融安全，还对加快构建房地产发展新模式产生负面影响。此类案件中，非法贷款中介在组织、策划犯罪中发挥了重要联结作用，形成以其为枢纽的全链条违法犯罪。前端招揽无贷款资质人员，中端负责打包制作虚假证明材料，末端对接银行等金融机构实施诈骗行为，违法犯罪的“套路化”“链条化”“复制性”较强，往往短期内重复多次作案，社会危害严重，必须依法打击。

注重对涉案人员分层分类处置。办理该类案件，应甄别各涉案人员在犯罪环节中所起作用大小，提出罪责刑相一致的处理意见。对于参与程度高、起到主要撮合作用的中介人员，依法认定其为主犯，对其经手的所有违法行为承担刑事责任；对于其他参与程度较低、主观恶性较小的涉案人员，准确贯彻宽严相济刑事政策，依照认罪认罚从宽制度，在自愿认罪并积极退赃的情况下，依法从宽处理。

案例二 林某某、马某某等人以“代理退保”名义实施敲诈勒索案

基本案情

2020年12月至2023年4月期间，林某某、马某某为非法获利，以全额退保或高额退保为诱饵，发布违法广告，怂恿、诱导投保人委托其代理退保，杜撰、虚增、编造保险公司及业务人员存在违规行为的内容和证据，向监管部门邮寄信件、反复投诉，同时教唆投保人、离职保险业务员消极对抗后续调查、询问，导致保险公司及相关业务员向投保人支付保险现金价值，并被胁迫额外给予保费总额60%-100%的高额补偿款，林某某、马某某从中抽成保费总额的20%-30%据为己有。林某某、马某某合作一段时间后，各自发展业务，但仍相互介绍客户。2021年10月起，马某某还成立了法务公司，雇请何某某、吴某某等人从事代理退保业务。

经查，2020年12月至2023年4月期间，被告人林某某、马某某共为115名投保人恶意办理退保，造成保险公司经济损失217.62万元，从中非法获利48.96万元。

查处过程

2022年11月，公安机关对本案立案侦查。2024年5月，法院经依法审理认定林某某、马某某、何某某、吴某某的行为构成敲诈勒索罪。其中，林某某、马某某在共同犯罪中起主要作用，是主犯，何某某、吴某某在敲诈勒索共同犯罪中起次要作用，是从犯。法院以敲诈勒索罪判处林某某有期徒刑十一年，并处罚金十万元；以敲诈勒索罪判处马某某有期徒刑十年，并处罚金六万元；认定吴某某、何某某等2人犯敲诈勒索罪，结合吴某某其他犯罪情况，分别被判处有期徒刑三年一个月、十个月，并处罚金二万元、五千元。部分被告人上诉后，2025年4月9日，法院二审裁定维持原判。

典型意义

依法严惩以“代理维权”形式掩盖非法获利目的的犯罪分子。金融监管总局明确规定，任何机构、组织或者个人不得违法违规开展保险退保业务推介、咨询、代办等活动，诱导投保人退保，扰乱保险市场秩序。近年来，金融“黑灰产”组织、个人为谋求非法利益，假借法务公司、咨询公司等名义，广泛发布“代理高额退保”不实信息，怂恿、诱导投保人委托其代理“维权”，胁迫保险公司支付超出保险合同现金价值的退保金，并从中收取高额佣金。此类行为挤占正常投诉维权渠道和资源，误导投保人，扰乱金融市场秩序，应予以严厉打击。

依法划分权利行使与违法犯罪的边界。投保人有权投诉，但投诉内容应当客观真实，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。业务员给予投保人合同约定以外利益，有关行为是否影响保险合同效力，要依据相关法律法规进行判定。本案中行为人以业务员存在违规行为为由，虚构事实、恶意投诉，已经超出正常合法维权的范畴，是以非法占有为目的，采用胁迫或要挟手段索取他人财物的行为，应当以敲诈勒索罪依法严惩，维护保险市场秩序。

九部门联手加大力度支持出口信用险

来源：中国银行保险报 时间：2025-09-29 08:50

本报讯【记者 房文彬】

近日，商务部会同中央网信办、财政部、中国人民银行、海关总署、税务总局、金融监管总局、国家知识产权局、国家外汇局印发了《关于促进服务出口的若干政策措施》，包含 13 项具体措施，为服务出口提供全面政策支持。其中，第四条为加大出口信用保险支持力度。鼓励中国出口信用保险公司和其他保险机构加大对服务出口的支持力度，在运输、维修维护、互联网广告等支持领域基础上进一步扩大覆盖面，在风险可控的前提下，提升承保能力和水平，优化理赔服务质效，为服务出口提供更全面的风险保障。鼓励各地区因地制宜建设服务贸易统保平台，出台相关支持政策，并加大对服务贸易企业信用风险管理指导和培训力度。

第五条为提高出口信用保险政策精准度。深化与相关保险机构的服务贸易企业信息共享机制，加强对服务出口认定的业务指导。加大面向中小微企业的金融服务供给，结合企业收结汇特点和需要提升保险服务便利化水平。结合服务贸易有关特点，提升承保和理赔服务质效。鼓励银行拓展保单融资增信功能，优化业务办理流程。

第八条为优化跨境资金流动管理。有序推进跨国公司本外币一体化资金池试点，支持服务类企业作为成员企业加入跨国公司资金池业务试点，便利集团内资金调配。

第九条为提升服务贸易跨境资金结算便利化水平。持续推进服务贸易结算便利化，指导银行优化诚信合规企业的跨境资金收付手续。对于境内外长期合作的企业间发生的小额、高频服务贸易业务，鼓励银行优化审核方式，提升资金结算效率。

人保财险签发全国首批专利池运营责任保险

免除运营方后顾之忧 推动专利转化运用

来源：中国银行保险报 时间：2025-09-29 09:04

本报讯【记者 房文彬】

日前，人保财险在江苏无锡、浙江宁波签出全国首批专利池运营责任保险，分别为无锡市营养学会、宁波睿鑫知识产权有限公司在运营新型食品产业专利池、储能专利池过程中面临的专利被侵权、专利被无效或失效、许可协议违约等专利池运营风险提供精准风险保障。

“专利池运营责任保险将进一步助力长三角地区食品产业转型升级，并为同类产业专利池风险防控提供可复制模式。”无锡知识产权局工作人员说。

据了解，专利池是一种专利管理和运用模式，通过将多个专利权人拥有的某一技术领域的专利集中起来，形成共享的专利资源池，以实现专利集中管理和高效运营。专利池在整合行业专利资源、降低专利许可交易成本、提升专利许可规模和效率、助力专利技术转化运用、强化产业竞争优势等方面发挥着重要作用。专利池运营方根据授权代表专利池成员开展专利评估、许可谈判、许可规则制定、专利年费缴纳、侵权风险监控、侵权纠纷处理等运营管理工作，在运营过程中可能出现因运营方责任造成专利池成员权益损失进而遭到索赔的情况。

为促进专利池高质量建设，人保财险创新研发专利池运营责任保险，为专利池运营方因过失给专利池成员造成的经济损失提供风险保障。产品重点覆盖因运营方过失导致的入池专利被侵权或被侵权损失扩大、入池专利被宣告无效或失效、违反专利许可协议约定以及其他经保险机构书面同意的情形，免除了专利池运营方的后顾之忧。

人保财险表示，专利池运营责任保险的落地是公司落实国务院专利转化运用专项行动方案、服务专利池高质量建设、促进产业转型升级的最新实践。未来，持续完善知识产权保险产品体系和服务体系，为推动专利转化运用、服务科技创新和产业创新、加快培育发展新质生产力贡献力量。

上海市律师协会保险专业委员会保险法讯

AI 重塑保险价值链：一场由科技驱动的行业变革

来源：金融时报 时间：2025-9-24 15:26

9月16日，香港联交所网站披露的一则消息引发行业关注。国内保险人工智能（AI）科技企业——暖哇洞察科技有限公司正式递交上市申请。这家成立不足7年、深耕保险AI解决方案的企业，其上市动作直观印证了“保险+AI”赛道的巨大发展潜力。

当下，AI正以系统性重塑者的姿态，深度改写保险行业的运行逻辑。从上市险企2025年中期业绩报告可见，中国人保、中国人寿、中国平安等头部机构纷纷将AI列为核心战略抓手，围绕“降本”与“增效”两大目标，在销售、理赔、风控、客服等全业务链条加速技术落地。艾瑞咨询预测，2025年，中国保险业科技投入将突破670亿元。其中，AI、大数据、云计算成为核心方向。

业内专家表示，在政策引导、技术迭代与需求升级的三重驱动下，AI已成为推动保险业数字化转型、重塑行业价值链的关键力量。未来，随着AI与保险业务的融合不断深化以及数据、模型、技术平台等核心能力的持续夯实，保险业将在“降本增效”道路上实现更大突破，逐步完成从“规模驱动”向“效率驱动”“价值驱动”的转型，为行业高质量发展注入强劲动能。

全链条渗透：AI重构保险服务体验

水滴保AI核保专家将健康险核保时间缩短了80%，平安人寿实现了51秒极速理赔，这些具象化的数据背后，是AI对保险全业务链条的深度赋能。

在销售环节，AI正推动保险营销从传统“人海战术”向“精准顾问模式”跨越。以阳光人寿为例，其自主研发的“客户家庭保障需求建议系统”，依托动态数据分析能力，可实时捕捉客户需求变化，精准识别客户全生命周期不同阶段的保障缺口。这一系统不仅帮助销售团队更深刻地洞察客户需求，更推动销售逻辑从“产品导向”向“客户需求导向”转型，让保险服务更贴合用户实际需求。

投保环节的痛点也在AI助力下逐步破解。此前，识别新车合格证、关单等非结构化、非制式的单证，一直是车险出单的“效率瓶颈”。平安产险依托多模态

上海市律师协会保险专业委员会保险法讯

感知与智能推理技术的持续突破，成功实现了对这类单证的自动化识别与理解。该技术应用于车险智能出单场景后，81.2%的保单平均一分钟出单，大幅提升了投保效率。

核保与理赔作为保险服务的核心环节，更是 AI 赋能的“主战场”。日前，水滴公司推出了 AI 保险核保专家—KEYI，依托千万量级核保知识数据与大模型深度推理能力，在核保风险评估、承保建议、条款解读、理赔咨询等专业场景实现秒级响应。KEYI 不仅将复杂的健康险核保平均处理时间缩短了 80%，核保准确率也提升至 99.8%，而且在客户被拒保时，自动匹配适配产品，使拒保客户找到合适产品的比例提升了 6 倍。

理赔提速让消费者获得感显著增强。在 2025 年中期业绩发布会上，“极速赔”“自动理赔”成为多家险企的核心服务名片。中国人寿半年报显示，其数字核保员推动核保智能审核率提升至 95.8%；95519 客服热线借助座席智能助手，人工接通率稳居行业高位；新版智能客服机器人应答准确率超 95%，实现了“高效响应”与“精准服务”的双重提升。

“头部险企已通过全流程智能化覆盖，展现出显著的效率优势。”业内人士表示，当前，AI 技术已渗透到保险业务的各个环节，从产品设计、营销展业，到承保理赔、资金运用，再到客户服务、合规管理，全方位推动流程优化与效率升级，加速重塑保险价值链。

三重驱动：AI 赋能保险迈入新阶段

“AI 能成为保险业数字化转型的核心引擎，并非单一因素作用，而是需求、技术、政策共同推动的结果。”业内人士在接受《金融时报》记者采访时表示，多重利好因素叠加，正推动保险业进入高质量发展新阶段。

从需求端看，用户对保险数字化体验的期待持续提升。相较于互联网零售、出行等行业的即时化、个性化服务，保险领域长期存在条款复杂、核保冗长、理赔烦琐、服务碎片化等痛点。有调研数据显示，48%的受访者认为保险产品“过于专业复杂”，因条款晦涩陷入选择困境的用户不在少数。这种体验落差，催生了用户对更智能、更透明、更便捷保险服务的强烈需求，成为 AI 落地的重要推手。

从行业层面看，AI 为保险业降本增效与模式创新提供了关键工具。麦肯锡研究认为，生成式 AI 有望为保险业释放 500 亿至 700 亿美元的生产力提升空间，覆盖前端销售分销、中端承保保单管理、后端理赔客服及中后台运营全流程，帮助行业突破传统效率瓶颈。

政策层面的持续加码，为“保险+AI”的发展筑牢制度根基。3 月份，金融监管总局办公厅、科技部办公厅、国家发展改革委办公厅联合发布《银行业保险业科技金融高质量发展实施方案》，明确提出“强化数字化赋能”。鼓励金融机构加大数字化转型投入，运用云计算、大数据、人工智能、机器学习、隐私计算等技术，研发数字化经营工具，集成展示科技型企业评价、评估结果，增强企业识别和筛选能力，提升经营管理质效和风险控制水平。这一政策不仅为保险业智能化探索提供了明确指引，更确立了数字化转型的整体战略方向。

“多重因素共振下，对于保险业而言，AI 已从‘概念探索’迈入‘规模化落地’的新阶段，展现出强劲的发展活力。”上述业内人士强调。

破局前行：以开放心态拥抱 AI 变革

尽管 AI 赋能保险业的成效已初步显现，但须正视的是，“保险+AI”仍处于发展初期，数据安全、算法公平等难题仍待破解。

数据安全风险是行业面临的直观难题。近年来，智能客服系统数据泄露事件时有发生，暴露出 AI 技术在数据防护上的短板。黑客可通过伪造语音、构造对抗样本等方式攻击系统，窃取客户身份证号、银行卡信息、保单数据等敏感内容。此类事件不仅会引发大规模客户投诉与监管处罚，更会对企业形象造成难以挽回的损失。

算法偏见引发的“公平性质疑”同样不容忽视。若 AI 模型的训练数据存在样本偏差、标注误差或特征选择不当，可能导致保险公司在承保、理赔等环节做出不公平决策。例如，在健康险核保中，若训练数据缺乏特定疾病或少数群体样本，模型可能高估这类人群的风险，导致保费定价歧视，既损害消费者权益，也可能引发法律纠纷与舆论风险，影响行业公信力。

“挑战客观存在，但不能因此否定 AI 对行业变革的价值。”业内人士表示，从长期趋势看，AI 将推动保险业完成深刻转型。一方面，保险产品将与健康管理、风险预防等服务深度融合，从“单一保障”转向“综合服务”，显著提升客户黏

性与长期价值；另一方面，险企将通过 AI 技术与医疗、养老、汽车等领域服务商联动，构建跨行业服务生态，实现从“保费收取者”到“综合风险管理者”的角色转变，创造新的价值增长点。

“对保险从业者而言，这场变革不是‘选择题’，而是‘必修课’。”上述人士建议，不管是企业还是从业者，都须主动提升 AI 工具驾驭能力，将更多精力投入到风险管理核心价值中，用专业判断填补数据盲区，以人性温度弥补算法局限，在科技驱动的行业变革中把握新机遇，共同推动保险业迈向更智能、更高效的未来。

（记者 李丹琳 责任编辑：杨喜亭）

2025年中国保险行业市场现状分析与发展趋势预测

来源：中研网 时间：2025-9-23

作为金融体系的重要组成部分，保险行业不仅承载着分散风险、稳定社会的基础功能，更成为促进实体经济高质量发展、参与全球金融治理的重要力量。据金融监管总局网站数据，2025年二季度末，保险公司和保险资产管理公司总资产39.2万亿元，较年初增加3.3万亿元，增长9.2%。其中，财产险公司3.2万亿元，较年初增长9.5%；人身险公司34.3万亿元，较年初增长8.8%；再保险公司8607亿元，较年初增长4%；保险资产管理公司1338亿元，较年初增长4.7%。

2025年上半年，保险公司原保险保费收入3.7万亿元，同比增长5.1%；赔款与给付支出1.3万亿元，同比增长9%；新增保单件数524亿件，同比增长11.1%。

2025年二季度末，保险业综合偿付能力充足率为204.5%，核心偿付能力充足率为147.8%。其中，财产险公司、人身险公司、再保险公司的综合偿付能力充足率分别为240.6%、196.6%、250.5%；核心偿付能力充足率分别为211.2%、134.3%、219.6%。我们的报告《2025-2030年中国保险行业市场分析及发展前景预测报告》包含大量的数据、深入分析、专业方法和价值洞察，可以帮助您更好地了解行业的趋势、风险和机遇。在未来的竞争中拥有正确的洞察力，就有可能在适当的时间和地点获得领先优势。

在全球经济格局深刻调整与国内社会治理体系升级的双重背景下，中国保险行业正经历从“风险补偿工具”向“社会风险管理枢纽”的战略转型。随着居民保障意识觉醒、产业数字化浪潮冲击及政策监管框架完善，传统保险模式的边界不断被打破，行业价值链条从单一承保向“保障+服务+生态”多维延伸。

保险行业市场现状分析

监管体系的完善为行业发展划定了清晰框架。从国家层面将保险纳入社会风险管理顶层设计，到地方试点创新模式促进保险与资本市场深度融合，政策红利正逐步转化为行业转型的内生动力。监管方向从单纯的合规检查转向风险前置管理，通过制度创新倒逼行业主体提升服务质效。同时，市场准入机制的优化促使上海市律师协会保险专业委员会保险法讯

更多多元主体参与竞争，推动传统保险机构加速转型，形成“监管引导+市场自主”的良性互动格局。

数字技术的深度应用正在打破传统保险的时空限制。物联网设备实现风险数据实时采集，人工智能算法优化核保与理赔效率，区块链技术通过智能合约简化流程，这些创新不仅提升了运营效率，更催生了全新的服务模式。技术赋能下，保险服务从被动的事后补偿转向主动的风险干预，例如通过大数据分析识别潜在风险点，为客户提供个性化的风险管理方案，实现“保险+服务”的深度融合。

随着社会经济发展与消费观念升级，保险需求呈现多元化、场景化特征。企业端客户更加注重通过保险工具优化成本结构，推动“保险+科技”模式在产业链各环节的渗透；个人端客户则从基础保障转向品质化、个性化需求，绿色保险、特定场景保险等创新产品逐步进入大众视野。同时，跨境业务的拓展带动了国际保险需求的增长，本土保险机构通过模式创新与服务升级，在全球市场的竞争力逐步提升。

据中研产业研究院《2025-2030年中国保险行业市场分析及发展前景预测报告》分析：

当前，保险行业在快速发展的同时也面临着多重挑战。技术应用带来的数据安全与隐私保护问题亟待解决，传统业务模式与新兴技术的融合仍需突破机制障碍，市场竞争加剧导致部分领域出现同质化现象。此外，消费者对保险产品的认知深度与行业服务的实际供给之间还存在一定差距，如何平衡创新速度与风险控制，成为行业转型必须跨越的关口。这一阶段既是挑战也是机遇，需要行业主体以更加开放的心态拥抱变革，在解决问题中培育新优势，推动保险行业从规模扩张向质量提升的更深层次转型。

保险行业发展趋势预测

1、服务场景的深度延伸与生态融合

未来保险行业将进一步突破金融属性的边界，向更广阔的社会服务领域延伸。通过与医疗、健康、养老、汽车等行业的深度合作，构建“保险+生态”的服务闭环。例如，健康保险与医疗机构数据互通实现疾病预防与健康管理，财产保险与物联网设备结合提供实时安全监控，形成跨行业、全场景的服务网络。生态化发展不仅能提升客户粘性，还能拓展保险服务的广度与深度，实现从单一产品销

售到综合解决方案提供的转变。

2、普惠保险与精准服务的协同推进

在共同富裕目标指引下，保险普惠性将进一步提升。通过简化产品设计、优化服务流程、降低投保门槛，让保险服务覆盖更广泛的人群与领域。同时，大数据与人工智能技术的应用能够实现客户需求的精准画像，为不同群体提供差异化的保障方案，例如针对特定职业人群的专属保险、面向农村地区的普惠型保险产品等，推动保险服务从“大众化”向“精准化”升级。

3、全球化布局与风险管理能力建设

随着中国经济深度融入世界经济体系，保险行业的国际化发展成为必然趋势。一方面，本土保险机构将通过设立海外服务网络、参与国际项目合作等方式拓展全球市场；另一方面，需要加强对国际风险的识别与管控能力，应对地缘政治、汇率波动等不确定因素。通过构建全球化的再保险体系与风险分散机制，提升在国际保险市场的话语权与竞争力，为中国企业“走出去”提供坚实的风险保障。

展望未来，中国保险行业将朝着更加智能、普惠、开放的方向发展。技术创新将持续驱动服务模式变革，催生更多符合社会需求的创新产品；政策支持与市场机制的完善将为行业提供稳定的发展环境，推动行业从“量的积累”向“质的飞跃”转变。随着生态体系的不断完善，保险行业将更深层次地融入社会经济发展的各个领域，在服务实体经济、保障民生福祉、促进绿色转型等方面发挥更加重要的作用。

同时，行业发展也需要关注几个关键方向：一是加强技术伦理建设，在创新应用中保障数据安全与消费者权益；二是推动行业标准体系的国际化对接，提升本土保险机构的全球竞争力；三是深化保险教育普及，提升公众对保险价值的认知，构建更加成熟的保险消费市场。通过持续的改革创新与开放合作，中国保险行业有望在全球金融格局中占据更加重要的位置，为构建更加安全、稳定、可持续发展的经济社会发展体系贡献独特价值。

（作者 陈观秋）

2025 年中国财产再保险市场研讨会召开 再保险行业半年分出保费首超千亿

来源：新华财经 时间：2025-9-18

新华财经北京 9 月 18 日电（记者张斯文）18 日，2025 年中国财产再保险市场研讨会在山东青岛召开。本次会议以“擎举新质生产力，构建保险新生态”为主题。

根据中再产险的市场观察，2025 年上半年，中国财产险行业保费增速为 4.2%，略低于去年同期增速水平。在严监管政策下，上半年，行业综合成本率持续改善，承保效益显著提升，承保利润达到 260 亿元，创历史同期新高，承保盈利主体首次超过半数，行业高质量发展态势显现。财产再保险市场连续多年稳定增长，半年分出保费首次超过千亿元，2025 年上半年，气候变化指标创历史新高，行业巨灾风险暴露持续增长，风险累积呈现产业集聚、标的叠加的新形态，再保险损失处于高位，多数再保险公司将保持严格的承保纪律。

中再产险指出，国际财产险市场方面，2025 年，全球财产险市场稳步增长，整体盈利情况向好，再保险分出需求旺盛，分出率维持高位水平；再保险资本供给整体有所上升，巨灾债券规模和发行数量创历史新高，全球再保险市场资本总量创历史新高，但自然巨灾损失常态化，网络安全、地缘政治等新兴风险持续增长，预计全球再保险市场总体将保持稳定。

在国务院办公厅印发《做好金融“五篇大文章”的指导意见》的指引下，国家金融监督管理总局与相关部委出台科技金融高质量发展实施方案，财险行业积极服务国家战略，服务新质生产力发展，低空经济、科技活动等领域有望迎来风险保障需求的高速增长。中再产险在本次研讨会上发布了“再·擎”低空经济产业保险平台以及科技保险、绿色电力保险白皮书，系统展示再保险在服务新质生产力发展的研究成果。

中国保险学会党委副书记、副会长龚明华认为，在国家发展改革委、科技部、金融监管总局等国家部委的长期指导下，保险已经基本建立起覆盖科技企业全生命周期的保险产品体系，能够为科技活动提供较为完备的风险保障服务。但目前仍存在保障能力亟待提高、产品创新滞后、风险定价支持不足等问题。保险业要切实提升科技保险业务经营能力，创新科技保险产品，优化风险减量服务，为中国式现代化贡献保险力量。

中国保险行业协会首席官王思渺表示，近年来，保险业协会在推动服务科技创新、服务新质生产力等方面，协同各会员单位在推动行业服务能力提升、加强新兴领域基础研究、搭建行业沟通交流平台等方面做了许多工作。未来，保险业协会也将在金融监管总局指导下，不断加强与会员单位和社会各界的沟通合作，持续助力提升财险业服务能力和发展水平。

中国再保党委书记庄乾志表示，再保险是现代金融体系中不可或缺的组成部分，也是一种科学高效的风险管理工具，对于发展新质生产力、打造现代化产业体系、推进高水平科技自立自强、建设科技强国，有着独特的功能和价值。未来，中国再保将不断强化再保险功能作用，全力打造再保险特色生态圈，全力支持财险行业提升新质生产力领域服务质效。

中再产险党委书记、总经理王忠曜指出，聚焦新质生产力发展新趋势、新风险，中再产险将坚守服务行业发展初心，充分发挥风险管理的专业优势，助力财险业服务新质生产力发展。

（编辑：刘润榕）

研究机构报告称“万亿蓝海”将至我国普惠保险蓄势待发

来源：中国银行保险报 时间：2025-09-24 07:45

我国是全球第二大保险市场，但保险深度、保险密度、保险覆盖面等指标仍与世界平均水平有较大差距。近期，中国普惠金融研究院（CAFI）出版《普惠保险蓄势待发》（以下简称“报告”），梳理了国内外普惠保险的实践发展和支持政策，调研了供给端主要参与主体和产品服务的发展情况，分析了普惠保险需求方的风险特征、风险偏好和保险意愿。报告显示，2023年，我国普惠保险保费规模约为3600亿元，仅占总保费的7%左右；到2029年-2030年，普惠保险保费规模将达近万亿元（9300亿元）。

发展普惠保险是坚持以人民为中心的价值取向的必然要求，是保险业服务中国式现代化的重要任务，也是保险业自身高质量发展的重要着力点。在此背景下，金融监管总局于2024年6月发布《关于推进普惠保险高质量发展的指导意见》（以下简称《指导意见》），为我国普惠保险高质量发展指明了方向。

报告提出多个观点：

第一，在核心价值层面，普惠保险主要覆盖中低收入人群、中小微企业等传统保险服务获取相对不足的群体。其本质是政府引导的市场化风险分散机制，采取商业保险机构主导、社会多方力量参与的保险模式，其内涵外延是动态的、包容的。第二，在政策支持层面，我国普惠保险的政策框架是联系实际、与时俱进的，服务领域和覆盖群体不断扩大，财税政策日渐优化。要进一步促进高质量发展，亟须充分发挥政策引领作用，依托制度创新寻求和对接更多社会力量参与。第三，在实践发展层面，我国普惠保险产品不断服务领域、推陈出新，但供需差距还需进一步弥合。目前仍有62%的普惠保险风险保障需求未能获得相应的保险产品覆盖，这对商业机构来说蕴含着重大机遇。

从社会福利角度来看，发展普惠保险可以降低社会整体风险损失，减少灾害、疾病等导致的贫困和社会不稳定因素，提高社会福利水平。因此，需要政府部门不同程度参与，包括财政支持、制度创新、保险意识教育等，以弥补该领域可能出现的“市场失灵”。目前，我国普惠保险产品主要包括三大类：具有公益

上海市律师协会保险专业委员会保险法讯

性质的民生保障保险、商业机构参与的多层次保障体系、数字化赋能的专属普惠保险。

报告从政策和行业两个角度提出未来推进普惠保险的相关建议：一是将普惠保险纳入战略规划，形成“保险+N”的目标体系；二是完善普惠保险监管框架，加快谋划和推动制度创新；三是积极整合优化各方资源，发展混合融资支持普惠保险；四是从宏观、中观、微观层面协同推动风险减量，加快普惠保险产品落地。

（记者：谭乐之；编辑：杜向杰）

决胜“十四五” 打好收官战

提升老年人获得感幸福感安全感

来源：中国银行保险报 时间：2025-09-29 08:44

□本报记者 朱艳霞 胡杨

“老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐”是我国老龄工作的核心目标。“十四五”期间，我国实施积极应对人口老龄化国家战略，推动老龄事业和产业协同发展，构建和完善兜底性、普惠型、多样化的养老服务体系，不断满足老年人日益增长的多层次、高品质健康养老需求。

随着养老金融被纳入“五篇大文章”，金融机构更加积极开发符合老年人特点的养老金融产品，有序发展老年人普惠金融服务，大力支持银发经济，于“十四五”期间取得一系列重大进展，显著提升了老年人的获得感、幸福感、安全感。

政策保障：开展四项试点工作取得成效

在日前举行的“高质量完成‘十四五’规划”系列主题新闻发布会上，金融监管总局介绍，金融监管总局坚持从经济社会大局出发，坚决贯彻新发展理念，着力优化金融资源配置，统筹做好金融“五篇大文章”，重点领域和薄弱环节服务质效明显提升。

更好满足养老健康需求，商业养老金、养老理财等业务试点稳步推进，养老第三支柱建设不断加快。

具体来看，“十四五”期间，我国积极推动健全多层次、多支柱养老保险体系，先后开展专属商业养老保险、养老理财、特定养老储蓄和商业养老金试点，并有序扩大试点范围，取得初步成效。

“这四项试点为消费者提供了更多安全稳健的长期养老保障选择，在满足人民群众多样化养老需求、提升养老保障水平方面发挥了重要作用。”某寿险公司总精算师表示。

其中，专属商业养老保险自 2021 年启动试点以来，因具备缴费灵活、资金安全、支持长期年金领取等特点，社会反响良好，特别是在服务新产业、新业态从业人员和灵活就业人员方面效果明显。例如，有的保险公司与网约车平台合作，为数万名网约车司机提供专属商业养老保险，受到广泛好评。

“十四五”期间，养老金融的政策体系也在逐步完善。2023 年 10 月，中央金融工作会议明确提出要“做好科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融、数字金融五篇大文章”。这是党中央首次将“养老金融”提升到国家战略高度，成为未来金融工作的重点方向之一。

为了落实中央金融工作会议精神，金融监管总局陆续出台一系列政策。例如，发布《关于促进专属商业养老保险发展有关事项的通知》，明确产品规范与发展路径；制定《养老保险公司监督管理暂行办法》，强化机构专业能力建设与风险防控；印发《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》，推动金融机构优化老年客户服务体验。

2024 年 10 月，金融监管总局发布的《关于大力发展商业保险年金有关事项的通知》，首次明确“商业保险年金”是对保险公司开发的面向第三支柱养老保险的各类年金型产品的统称，并提出了推动业务发展、加强监管的相关举措。

进入 2025 年，政策推进再上新台阶。金融监管总局于 3 月 28 日印发《银行业保险业养老金融高质量发展实施方案》，对金融监管总局系统和银行保险机构做好养老金融大文章、推动银行业保险业更好服务多层次多支柱养老保险体系建设、支持银发经济发展增进老年人福祉作出部署。

“这些政策性文件出台，对于银行保险机构积极开展养老金融业务、提升养老金融服务质效、支持银发经济高质量发展起到极大的推动作用。”原中国保监会副主席周延礼表示。

制度健全：推动个人养老金发展

健全的社会保障制度是确保老年人生存发展质量的基础。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》对“三支柱”分别作出明确部署，要求“不断扩大基本养老保险覆盖面”“大力发展企业年金、职业年金，提高企业年金覆盖率，促进和规范发展第三支柱养老保险，推动个人养老金发展”。

个人养老金制度从试点起步到全面实施，是“十四五”期间我国织牢社会保障和兜底性养老服务网的重要成就。2022年11月25日个人养老金先行城市（地区）名单公布以来，个人养老金账户开户人群持续增长、产品持续扩容。据人力资源社会保障部公布，截至2024年底，个人养老金账户开户人数超过7200万。

养老投资强调安全性。华源证券固收首席分析师廖志明告诉《中国银行保险报》记者，相较发达国家，国内养老金产品权益配置比例较低，收益率潜力有限，但风险控制更优。我国产品以稳健策略为主，储蓄和保险满足保守需求，理财和基金提供收益弹性。2024年将特定养老储蓄、指数基金纳入个人养老金产品目录，有望提升养老产品的长期收益空间。

分类型来看，个人养老金储蓄类产品具有低风险、收益稳定、强制储蓄等特点，适合风险偏好较低且注重长期养老储备的投资者；专属商业养老保险市场呈现“高结算、低保证、风险溢价显著”的特点，头部产品可凭投资能力实现超4%的收益率；个人养老金理财产品以稳健著称，中国理财网披露的数据显示，截至2025年6月末，个人养老金理财产品份额余额达151.6亿元，较年初增长64.7%，开立个人养老金理财产品行业信息平台账户的投资者超143.9万人，较年初增长46.2%；个人养老金基金以R3（中风险）占主导，据华源证券统计，个人养老金基金的收益率在-1.6%到18.2%之间，收益率平均为6.3%，收益率中位数为5.4%。

一段时间以来，有关部门持续完善个人养老金制度，例如丰富个人养老金领取条件，满足参加人多样化领取需求，更好解决个人养老金“开户热、缴

存冷”等现实问题，提升第三支柱养老保险覆盖面，让多层次社会养老保障体系真正惠及更多人群。

提质增效：充分释放银发经济活力

人口加速老龄化的背景下，银发经济潜力巨大。国家信息中心发布的数据显示，2024年，我国银发经济市场规模达到8.3万亿元，预计到2030年将超过20万亿元，到2050年老龄人口的消费潜力将增长到106万亿元左右。

在这种背景下，金融机构除做好养老金管理、养老金融产品和服务、老年群体金融权益保障外，也要为发展银发经济提供充足支持。

其中，银行业的主要任务围绕“银发经济融资与风险管理”展开。“十四五”期间，商业银行通过制定专项信贷政策，在资源配置、授信审批、内部资金转移定价、绩效考核等方面给予倾斜，有效激发分支机构和基层人员动能，持续扩大银发经济经营主体和产业集群发展的信贷供给。尤其在5000亿元服务消费与养老再贷款政策工具落地后，包括老年用品和服务供给、养老基础设施建设和适老化改造、智能助老设备设计研发等诸多业态得到了真金白银的支持，有助于充分释放银发经济活力，推动养老产业高质量发展。

保险业同样是银发经济的深度参与者。近日多家公司发布2025年中报，“康养”“养老”成为上市险企频频提及的关键词，各家公司在养老赛道上都有新动向和新成果。例如，中国人寿积极推进CCRC养老社区、城心养老公寓、康养旅居三大养老产品线布局落地，截至2025年6月30日，已累计在15个城市布局19个机构养老项目。新华保险助力养老健康产业发展投资余额达161亿元，同比增长290%，全面加速医康养生态落地，已在28个城市布局40个优质康养社区，在31个城市打造36个优质旅居项目。

此外，泰康拥有目前规模最大高品质医养连锁机构，成为我国高品质养老服务的一块“金字招牌”。泰康之家全国布局36城44个项目，已有23地26家养老社区开业运营，在住居民超1.8万人；泰康医疗在全国布局有泰康仙林鼓楼医院、泰康同济（武汉）医院、四川泰康医院、宁波泰康脑科医院和深圳前海泰康医院五大医学中心，医疗床位超5000张。

周延礼表示，促进银发经济发展，养老产业项目投资是重点。保险机构应发挥长期资金、耐心资本优势，通过丰富股权和债权投资方式，支持养老产业发展，稳健有序投资养老机构、康复医院、专科医院等，参与发展居家、社区及机构养老服务，已成为保险公司参与养老服务体系建设和解决养老问题的一种有效手段和重要途径。

随着政策框架日趋成熟，制度红利持续释放，养老金融市场有望迎来更广阔的发展空间。

（编辑 徐宁）

四抓落实在行动 | 提速 46.37%! 看这家险企的暖心理赔答卷

来源：中国银行保险报 时间：2025-09-28 14:52

一场深刻的“理赔变革”，正在中国人寿保险股份有限公司（以下简称“中国人寿”，股票代码：601628.SH，2628.HK）安徽省马鞍山分公司如火如荼地推进。曾经，这家公司的理赔案均出险支付时效在全省系统排名倒数第二；如今，时效大幅提升 46.37%，跃居全省系统前列。这一深刻变化，让获赔客户纷纷点赞，直呼高效、温暖！

短短两年间，理赔时效的跨越式突破，正是中国人寿马鞍山分公司不折不扣抓落实、雷厉风行抓落实、求真务实抓落实、敢作善为抓落实的生动实践与直观成效。在“四抓落实”的鲜明指引下，该公司党委坚守“金融为民”初心，精准打出一套提升理赔效率与温度的“组合拳”，不仅跑出了令人惊叹的“国寿速度”，更传递了直抵人心的“国寿温度”，给“金融为民”写下了温暖注脚。

党建引领，挂帅攻坚压责任

面对理赔案均出险支付时效滞后的严峻局面，中国人寿马鞍山分公司党委将其视为检验政治担当和服务能力的“试金石”，以“不折不扣抓落实”的决心破局。党委书记挂帅出征，立下“三个月扭转困局”的军令状，将理赔时效提升定为年度“一号工程”，制定并严格执行《年度理赔出险支付时效考核方案》。

领导班子成员下沉一线，挂点包片，累计开展 18 次“四不两直”突击检查，并通过“权重考核+末位述职”机制，层层压实责任链条，确保狠抓落实的要求在基层一贯到底。同时，组建“党员理赔攻坚突击队”，在急难险重任务中冲锋在前。

党建领航的成效，迅速转化为服务客户的实战成果。当客户潘先生为罹患白血病的女儿筹集救命钱而心急如焚时，党员突击队了解到潘先生女儿办理了公司的重疾保险，且在保障责任范围内，便立即启动跨省联动机制，30万元重疾理赔款火速到账，解了潘先生一家的燃眉之急。客户孙女士提交肺癌理赔材料的当天，工作人员争分夺秒处理，15万元理赔款当天即到账。孙女士激动地说：“这速度，可比我原想的要快不知道多少倍，真的是救命钱！”

理赔效率的显著提升，不仅赢得了客户的由衷赞誉，也极大地点燃了员工的信心与自豪感。一位支公司负责人感慨道：“看着理赔时效一天天提升，客户脸上的愁容变成了笑容，对公司的认可与日俱增，我们拓展业务也更有底气了。”

科技赋能，智慧流程提速度

提升理赔时效，关键在于行动快、响应快。中国人寿马鞍山分公司“雷厉风行抓落实”，拥抱科技赋能，着力打通理赔服务的“最先一公里”和“最后一公里”。

在前端，充分运用中国人寿安徽省分公司开发的电话报案管理助手系统，实现95519接案后自动分发、专人跟进、全程追踪的“一站式”服务，抢占服务“最先一公里”。在过程管控中，依托总公司“72小时红灯预警”系统，对超时案件专班跟踪销号，强化电子票据及中间状态数据追踪，实现“周复盘、零滞留”。

值得一提的是，该公司下出智能预判“先手棋”，大力推广应用电子票据理赔主动提醒平台，2024年主动识别1713名出险客户并提前介入理赔，使报案启动时间压缩80%，变被动等待为主动服务；上线“理赔中间状态追踪”系统，实现全流程案件节点追踪，及时推进处理。2025年1至7月，该公司整体赔付时效仅0.195天，比“四抓落实”前提速了44.29%；全面推广线上“云服务”，90%医疗案件实现“指尖办结”，最快10分钟赔款即可到账，让“国寿速度”成为客户真真切切的获得感。

科技赋能下的主动关怀，正悄然改变着客户的体验。今年7月7日，理赔系统敏锐捕捉到客户刘女士在安徽省立医院的住院轨迹。工作人员第一时间主动联系，了解到刘女士因子宫平滑肌瘤住院后，立即详细告知了便捷的直赔流程和所需资料。刘女士出院后，于7月14日提交资料，令她惊喜的是，当天近1300元理赔款便已到账。

“没想到你们不仅主动服务，还理赔得这么快、这么顺利，真的太贴心、太专业了！”刘女士由衷赞叹。这正是中国人寿马鞍山分公司依托智能预判平台，将服务“跑”在客户需求前，把等待的焦虑化为安心与效率的生动写照。

标杆示范，创新机制添动能

勇于探索创新是提升服务效能的活水之源。中国人寿马鞍山分公司“求真务实抓落实”，积极树立标杆、创新激励机制，为服务提升注入持续活力。

选取有影响力的团队进行流程优化试点，形成示范效应：辖内当涂支公司创新推出“红黑榜”机制，有效提升全员服务意识，并建立每周时效排名通报和奖励先进制度，充分激发员工和销售伙伴的积极性，激活了服务提升的内生动力。

刘红梅是中国人寿当涂支公司振兴职场的一名主管，她始终把主动服务客户放在工作首位。“红黑榜”机制推行后，更加激发了她的主动服务意识。去年5月7日，她了解到客户赵先生（化名）因病住院治疗，第一时间给客户打去电话了解病情，次日帮助客户在电子发票系统报案，20分钟后理赔款就顺利到账。客户对中国人寿便捷、高效的主动服务赞不绝口。

服务升温，特殊关怀显担当

服务温度，是速度之外的深层追求。中国人寿马鞍山分公司深知，理赔服务不仅要有速度，更要有温度。为此，该公司“敢作善为抓落实”，从客户角度出发，想客户之所想，急客户之所急，将解决客户的“急难愁盼”放在首位。

加强理赔流程管控，“党员理赔攻坚突击队”梳理优化疑难案件、推动部门协同处置，理赔时效不断提升，理赔服务更加温暖。特别关注老年人、残疾人等特殊群体的需求，组建移动服务队化身客户“守护伞”，累计提供上门理赔服务 50 余次，将柜台搬到客户家中、病床前。

客户陈先生突发脑出血住院，后续康复费用让家人一筹莫展。移动服务队接到消息后，第一时间上门为其办理理赔手续。次日，3 万多元理赔款便汇入账户，极大地缓解了陈先生家庭经济压力。移动服务队用实际行动生动诠释了“风雨来临，我是一把伞；冰雪漫天，我是一盆炭”的保险大爱与责任担当。

此外，该公司积极寻求政企协同，在马鞍山市相关部门支持下，共同研究搭建商保理赔平台，致力实现客户出院“一站式结算”，力求服务“无缝对接”，将便捷服务落到实处、暖到心底。

两年间，理赔时长大幅缩短 46.37%，缩短的不仅是理赔金到账的等待时间，更是公司与客户心与心的距离；从全省系统倒数第二到排名前列，跃升的不仅是位次，更是服务人民的初心厚度与使命担当。中国人寿马鞍山分公司以“四抓落实”为行动纲领，用效率与温度并重的服务新局，交出了一份“金融为民”的优异答卷。站在新起点，该公司将继续以“四抓落实”为指引，让保险保障持续“加速升温”，托举万千家庭稳稳的幸福。

（编辑：徐宁）

保险“新国十条”满周年：低利率重塑家庭风险与资产配置 行业供需仍存四大错配

来源：财联社 时间：2025-09-19 18:02

财联社9月19日讯（记者 夏淑媛）时值保险“新国十条”满周年之际，如何看待过去一年保险服务实体经济取得的新成效？保险企业是否回应了投保人的诸多关切？

今日，原保监会副主席梁涛在出席《中国家庭风险保障白皮书》发布会时对财联社记者表示，站在新“国十条”一周年节点回望，保险业在服务民生、赋能实体、深化改革三大领域取得突破性进展。与此同时，梁涛也强调：“尽管中国已成为全球第二大保险市场，但我国保险业大而不强的问题仍然存在”。

针对如何用好行业内生的互助共济机制与国家战略和重大决策部署“同频共振”，梁涛表示，保险业应强化合规管理，筑牢行业发展根基；坚持报审合一，树立正确的业绩观；推动负债结构转型，重视浮动收益型产品创新；投资端支持国家战略，加强服务实体经济。

北京大学经济学院风险管理与保险学系主任郑伟在接受财联社记者采访时表示，商业保险是居民家庭提升生活品质的有效途径，我国保险业仍处于重要的战略机遇期，保险公司要从单一经济补偿机制向全面风险管理体系升级。

“新国十条”满周年：保险服务实体经济能力提升，行业供需仍存四大错配

2024年9月，国务院对外发布《关于加强监管防范风险推动保险业高质量发展的若干意见》（以下简称“新国十条”），对我国保险业未来5-10年的发展进行系统部署。这是继2006年、2014年之后，国家层面又一次对保险业发展作出的全面部署，释放出推动保险业高质量发展的明确信号。

如今，“新国十条”实施已满周年，保险业取得了哪些发展新成果？

在原银保监会副主席梁涛看来，过去一年多来，保险业紧紧围绕强监管、防风险、促发展的主线，交出了一份稳中有进的周年答卷。行业的经济减震器和社会稳定器功能得到进一步发挥，保险保障能力与服务水准持续提升，为推进金融强国建设、服务中国式现代化提供了有力支撑。

“但我们必须看到，我国保险业大而不强的问题仍然存在”梁涛表示，尽管中国已成为全球第二大保险市场，但从保险深度与保险密度方面来看，与全球平均水平相比仍有较大差距。

按保费收入，中国保险业排保险深度虽然从 1980 年的 0.1%提升到 2023 年的 3.9%，保险密度从 1980 年的 0.47 元/人提高到 2023 年的 3635 元/人，但距离全球平均 7%和 889 美元/人的平均水平仍有较大差距。

在业内人士看来，虽然保险业服务实体经济和人民美好生活的能力不断提升，但保险业服务国家治理的功能仍尚未充分发挥，保险业供需两端仍存在四大错配。

个性化需求与标准化供给错配。“从调研情况来看，不同家庭风险偏好与保障需求差异明显，但行业仍以一刀切的方式提供标准化产品，并维持以产品导向为主的销售模式，难以满足消费者新需求。数据显示，28%的受访者认为投保方案无法匹配自身需求，是投保失败的首要原因。”北京大学经济学院风险管理与保险学系副主任陈凯介绍。

足额健康保障需求与低覆盖供给错配。当前，中国重大疾病治疗费用中位数已达 30 万元，但 2024 年各人身险公司理赔年报显示，重疾险件均赔付金额不足 10 万元，说明多数家庭健康保障未达足额水平。

跨周期财富需求与短期化供给错配。“数据显示，31.8%的人群偏好 1-3 年的投资规划时长，30.9%偏好 3-5 年”益普索(中国)咨询有限公司董事总经理李海岚表示，这突出了国内金融体系普遍存在的短期资金多、长期资金少

的结构性问题，应对子女养育、个人养老等风险的跨周期、长效财富管理产品供给不足。

多元化养老需求与弱协同供给错配。2023年中国65岁及以上人口达2.17亿，但每千名老年人养老床位数仅25张，在人口老龄化日益加剧背景下，“养老+医疗+照护”一体化需求激增，相较商业养老年金只提供现金流而言，年金+康养资源的综合解决方案更被消费者青睐，但行业机构限于资本、成本等多重约束，不能向保险消费者提供产品+服务的综合解决方案，导致大多数消费者实际需求没有被满足。

“从理论上讲，在国家治理体系中，保险因其具有独特的风险保障、资金融通和社会管理功能，可为国家治理体系和治理能力现代化贡献专业力量。但在现实中，我国保险业服务国家治理的功能尚未充分发挥，距离服务国家治理体系和治理能力现代化的要求、服务中国式现代化大局的要求，还有一定差距。”陈凯表示。

宏观环境牵引风险形态变化：低利率重塑家庭资产配置，客户需求从标准化向个性化迭代

近年来，随着经济增速放缓，中国家庭正面临收入增长放缓、货币资产贬值、投资收益降低等多项挑战。宏观环境的变化，天然牵引着家庭风险形态的改变。

北京大学经济学院国际经济与贸易系主任陈仪表示，不断下降的利率水平削弱了传统存款的吸引力，居民家庭存款收益下降，货币资产贬值，考虑通胀因素，居民家庭将面临较高的资产保值增值风险。

此外，随着银行存款、国债等固收类产品的回报率显著下降，对于追求稳定收益的家庭而言，需要寻找新的投资渠道来保持家庭资产的增值潜力，例如股票、基金等权益类产品。对于大多数普通家庭而言，投资难度加大，投资风险显著增加。

大多数家庭将面临较大的长期养老支出和财富保值的挑战。“以大多数家庭常规养老储备方式——银行储蓄为例，随着利率中枢持续下行，家庭为满足长期的、持续的、稳定的养老支出，需要准备的初始资金不断走高，进而影响家庭现时消费水平。”陈仪表示，叠加人口老龄化与少子化因素，养老金储备不足的家庭可能面临退休后收入骤降问题。

“现代家庭风险担忧主要集中在医疗健康、养老规划、子女教育、财富安全、财富传承五个核心领域”一家中型人身险公司华南地区资深代理人对记者表示，这也担忧也折射出当代家庭对确定性、安全感和可持续性的强烈诉求。

“在风险保障方案偏好上，客户需求已经超传统的投保理赔，转向产品+服务综合解决方案，这也意味着保险服务供给要从产品驱动向家庭全生命周期综合服务跃迁。”上述人士表示。

我国保险业处重要战略机遇期：险企应与国家战略“同频共振”，从单一风险保障向家庭全生命周期服务转型

保险，连接各行各业、关系国计民生，是促进经济发展、改善民生保障、助力共同富裕的有力手段。展望未来，如何从治国理政、大国金融、全球竞争的战略高度和视野，进一步增强对保险的认识，用好行业内生的“互助共济”机制与国家战略和重大决策部署“同频共振”。

在北京大学经济学院风险管理与保险学系主任郑伟看来，商业保险是居民家庭提升生活品质的有效途径，我国保险业仍处于重要的战略机遇期，保险公司要从单一的经济补偿机制向全面风险管理体系升级。

“从世界保险业增长规律来看，新兴市场保险业增长初期依赖制度推动，后期转向经济拉动，中国目前正处于转型临界点。同时，据世界保险业增长规律曲线测算，保费收入弹性的高峰点在人均 GDP 达 1 万美元左右，中国目前人均 GDP 约 1.35 万美元，这意味着我国保险业仍处于重要的战略机遇期。”郑伟表示。

梁涛表示：“保险公司要树立正确的经营观，妥善处理销售行为与消保之间的关系，综合费用成本与资源投放效率的关系，主动研究民众风险偏好，精准提供民众满意的产品和服务，助推保险业回归保障初心。”

在加强和改善保险监管方面，郑伟建议保险监管应当秉持正确的监管理念。

在角色定位上，应当处理好发展与监管的关系，坚持“监管姓监”的基本定位。在监管边界上，应当处理好政府与市场的关系，既要发挥市场在资源配置中的决定性作用，又要更好发挥政府作用。

在监管内容上，应当处理好“三支柱监管”相互之间的关系。其中偿付能力监管是核心，但是市场行为监管和公司治理监管同样不可忽视。在监管重心上，应当坚守消费者权益保护；在监管技术上，应当坚持走专业化路线，即专业人员采用专业技术进行监管。

国家医疗保障局关于印发《国家长期护理保险服务项目目录（试行）》的通知 （医保发〔2025〕24号）

来源：国家医疗保障局网站 时间：2025-09-25

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团医疗保障局：

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，持续推进多层次社会保障体系建设，建立健全长期护理保险服务管理机制，按照党中央、国务院关于加快建立长期护理保险制度的部署要求，国家医保局研究制定了《国家长期护理保险服务项目目录（试行）》（以下简称《长护服务项目目录》），现予印发，请遵照执行。有关事项通知如下：

一、总体要求

规范长期护理保险支付范围是稳定保障长期护理保险待遇享受人员权益的基础性工作，关系长护基金平稳运行，影响长期护理服务行业和产业发展。在总结试点经验的基础上，国家医保局研究制定《长护服务项目目录》，综合考虑经济发展水平、基金筹资能力和群众基本保障需求等因素，坚持低水平起步，尽力而为、量力而行，合理确定目录范围。各地要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展理念，立足参保失能人员实际需求，适应长期护理服务供给和人员队伍专业化、职业化发展趋势，健全完善长期护理保险服务管理机制，积极稳妥推进长护服务项目统一规范，促进长期护理服务均等化，切实提升基金使用效能。

二、明确长护服务项目内容

《长护服务项目目录》主要包括凡例和服务项目（生活照护类项目、医疗护理类项目）两部分。凡例是对《长护服务项目目录》的目录构成、目录编排、管理原则等内容的解释和说明。服务项目包括序号、项目代码、项目类别、项目名称、项目内涵、服务要点等。其中，生活照护类项目包括为长期护理保险待遇享受对象提供的日常生活照料及帮助维持其基本生活能力的服务；医疗护理类项目包括为长期护理保险待遇享受对象提供的与基本生活照料密切相关的基础医疗护理服务。各地要结合实际细化项目服务内容，与国家目录保持代码、名称、内涵一致，根据实际做好生活照护类和医疗护理类项目分类管理。

上海市律师协会保险专业委员会保险法讯

三、规范长护服务目录管理

国家医保局组织制定、调整和发布《长护服务项目目录》，编制统一的项目代码。国家医保局根据长期护理保险基金运行情况和失能人员需求发展变化探索建立长护服务项目目录动态调整机制，定期组织目录调整发布，各地根据国家政策要求同步调整。符合《长护服务项目目录》的服务费用，按照规定由长期护理保险基金支付。各地要依据《长护服务项目目录》，结合长护待遇享受对象的实际需求，指导相关机构合理制定长期护理服务计划，精准提供适宜服务。各地特别是实行城乡差异化缴费的地区，要根据筹资情况、参保人需求、技术劳务复杂程度等因素合理测算，确定相关项目服务时长以及参保人可享受的服务频次等，保障基金平稳运行。参保人员接受《长护服务项目目录》中医疗护理类项目服务所发生的费用，应由长期护理保险基金支付的，基本医疗保险基金不予支付。领取工伤保险生活护理费的参保人员，不重复享受长期护理保险护理服务待遇。

新开展长期护理保险工作的地区，要严格遵照《长护服务项目目录》向参保人提供服务，不得随意调整或变更服务范围。已建立本地区长护服务项目目录的长期护理保险原试点城市，要做好原有目录与《长护服务项目目录》的对照映射，按国家政策要求用3年左右时间逐步统一规范。国家层面根据人口形势变化和制度发展，研究探索将长期护理相关智能化服务和支持性辅助器具等纳入支付范围。

四、做好长护服务目录落地实施

各省（区、市）医保部门要加强组织领导，于2025年12月底前统筹做好本地区目录落地实施工作，并做好相关支付管理工作。各地要做好长期护理服务项目分类与代码的落地应用和长期护理保险管理服务平台建设等相关工作，加强对定点长护服务机构的协议管理，做好长期照护师等服务人员的培养培训，加强长护服务行为质量监督，促进服务规范化、标准化。要做好《长护服务项目目录》实施后本地区基金运行和参保失能人员待遇水平情况的监测分析，确保基金平稳运行，参保失能人员待遇水平能够满足基本照护需求。《长护服务项目目录》落实过程中，重大事项及时按程序请示报告。

附件：国家长期护理保险服务项目目录（试行）

（主动公开）

国家医疗保障局
2025年9月18日

“沪家保 3.0”上线：保费不变总保额提升近 15%，新增多项保障

来源：澎湃新闻 时间：2025-09-08 14:21

上市两周年的“沪家保”迎来全新升级。

9月8日，上海市城市定制普惠型家庭综合保险“沪家保 3.0”版本正式上线，在保费维持不变的同时扩容保障范围，保额总额提升近 15%，真正实现加“量”不加价。

在房屋主体及附属设施保额上，普惠版由此前的 50 万元提升至 60 万元，城市版由此前的 120 万元提升至 140 万元；在人身意外伤害保额上，普惠版由此前的 30 万元提升至 40 万元，城市版由此前的 45 万元提升至 60 万元。

同时，“沪家保”聚焦场景化保障，不断延伸服务触角。针对上海老龄化社会的保险需求，新增针对 60 岁以上老人的意外伤害骨折津贴保障，提高老年群体的获得感和幸福感；针对多房产家庭，一次性投保 3 份及以上保单可享受折扣优惠，降低产品购买成本；同时新增家庭雇佣人员责任、宠物责任保障，不断满足家庭多元化保险需求。

“沪家保”是在上海市房屋管理局指导、国家金融监督管理总局上海监管局监督、上海市保险同业公会及上海市物业管理行业协会协调支持下，上海 9 家财险公司组成“沪家保”保险服务联盟共同推出的上海首个财险业普惠保险。

两年来，“沪家保”以“不限户籍、自有租住均可投保”的低门槛设计，将家庭综合风险保障落地成为普惠保险产品，覆盖了上海从核心城区到郊区的广泛家庭群体。

据“沪家保”保险服务联盟相关负责人介绍，后续还将推出权益商城，提供房屋体检、家电清洗、衣物清洗、室内保洁、宠物疫苗等折扣权益，进一步丰富居家服务供应链。

就业务数据来看，截至 2025 年 8 月 31 日，“沪家保”承保户数达 105.07 万，风险保障总额 7737.55 亿元，提供增值服务 6085 次。在客户理赔服务中，“沪家保”累计接报案 5263 件，结案率 94.98%，台风、暴雨和管道破裂出险最多，分别占比 39.6%、20.98%和 19.25%。

数字背后，是产品设计的精准匹配——针对上海家庭租住率高、房屋老龄化率上升的特点，“沪家保”以 89 元/户起的普惠价格，覆盖了财产损失、意外伤害、第三者责任等居家场景的常见风险，并通过“快处快赔、应赔尽赔、以修代赔、贴心预赔”的服务承诺，树立了普惠保险赔付的标杆。用户反馈显示，意外保障保护全家三代、小区公共场所意外保障、电动自行车自燃第三者责任等特色条款，解决了家庭意外、邻里纠纷的实际痛点。

（记者 胡志挺 责任编辑：孙扶）