

财政金融政策积极发力

□ 本报记者 杨然 武亚东

人身险理赔服务质效提升

行至年中,多家人身险公司晒出上半年理赔服务“成绩单”。作为消费者最为关心、感知最强的环节,理赔不仅能反映保险行业的发展方向,也折射出医疗技术的进步趋势、民众主要面临的健康风险。那么,哪个险种赔付最多?哪些疾病较为高发?保险公司如何推进依法合规“赔得满意”?从上半年的理赔数据中可一探究竟。

理赔数据提示健康风险

今年上半年,人身险保费收入和赔付支出增长较为稳定。国家金融监督管理总局披露的数据显示,上半年我国保险业原保险保费收入3.74万亿元,同比增长5.3%;赔付支出1.35万亿元,同比增长9.41%。其中,人身险公司原保费收入2.77万亿元,赔付支出8269亿元;按险种分类看,寿险、意外险、健康险保费收入分别为2.29万亿元、216亿元、4614亿元。

医疗险和重疾险作为重要的健康险类型,是各家险企披露的重点。其中,医疗险一般为费用补偿型,即根据被保险人实际发生的医疗费用,按照合同约定的比例进行报销,报销金额不会超过被保险人实际花费的医疗费用。

人保寿险上半年理赔数量最多的险种就是医疗险。报告显示,人保寿险上半年理赔案件量为225.91万件,赔付金额34.67亿元。其中近半数医疗险赔付案件,其次为重疾险。在医疗险赔付中,呼吸系统疾病、身体损伤及消化系统疾病较为常见,占医疗险赔付金额的52.69%。专家提示,夏季炎热,食物易腐败变质,应注意消化系统疾病。

重疾险则属于定额给付型,只要被保险人确诊符合合同约定的疾病,保险公司就会按照合同约定的保额一次性给付保险金;保险金的用途由被保险人自行决定,不受实际医疗费用的限制。

太保寿险上半年理赔数量最多的险种是重疾险。报告显示,太保寿险上半年商保赔付件数194.7万件,赔付金额99.2亿元,平均每天赔付约5481万元。其中,重疾赔付占比最高为52.7%,随后是医疗、身故、伤残赔付。最高发的重疾疾病依次为恶性肿瘤、轻微脑中风、急性心肌梗塞、冠状动脉介入手术。太保寿险提示,恶性肿瘤仍居重疾首位,女性恶性肿瘤发病率达男性1.5倍,建议定期体检,养成健康生活习惯;36岁至65岁为重疾高发年龄段,赔付件数占比达85%,需重点关注中年至退休群体的健康保障。

慢性病是医疗支出的重要组成部分,其用药需求呈现长期性、持续性特征。太平洋健康险梳理了上半年赔付最多的五种慢性病,从多到少依次为冠状动脉粥样硬化性心脏病、高血压、高脂血症、甲状腺结节及慢性胃炎。太平洋健康险表示,客户在药品选择上,既关注医保目录内的基础用药保障,也对原研药的理赔覆盖提出更高诉求,因此,未来将尝试开发更多元的保险及服务产品。

此外,各省市中就医理赔次数排名前三的医院,均为各地头部医院,说明大多数客户在就医时更倾向于选择综合实力强劲的权威医院。太平洋健康险在报告中建议,就医选择不必局限于头部医院,许多区域性特色医院也在专科领域积累了较强的技术优



势,还能提供精细化、个性化的服务,患者不妨探索周边的特色医疗资源。

科技赋能提升赔付体验

“在给大家推荐产品做方案时,理赔体验是我参考的一项重要指标。每家保险公司理赔体验感,我个人觉得总体都挺好的。上半年经手的两次拒赔申诉,也正常赔付了。”保险经纪人张淼日常会对接各家保险公司,帮助客户处理理赔纠纷,从业十余年来积累了丰富的理赔经验和体验。5月份时,有消费者咨询他,治疗癌症引起的癌症并发症,是否在防癌险赔付范围内?又是“赔不赔”的问题咨询。”他一一向各家保险公司询问核实,然后向客户做出了推荐。

在保险公司纷纷发布上半年理赔报告的同时,张淼也特意统计出了属于自己的上半年理赔报告,晒在朋友圈。他表示,上半年自己经手理赔的保险公司有8家,发票总金额465995元,其中医保赔付262181元,商业险赔付203031元。理赔数量最多的是中国平安意外险,猫抓伤案件6件;住院理赔最多的是安盛保险医疗险,儿童肺炎、囊肿手术等4件;处理了骨髓瘤、肾癌、膀胱癌、淋巴瘤等重大疾病理赔。

理赔服务一直是消费者关注的焦点。保险公司近年来持续发力科技赋能,让理赔变得更快速、更透明、更便捷。今年上半年,平安人寿引入深度求索模型打造的智能核赔新引擎,对理赔中的审核环节进行智能升级。通过医疗票据、病历报告的智能化解析,自动提取关键信息并生成理赔建议,结合历史赔案、审核知识训练模型,实现93%的自动审核理赔案件在60秒内完成精准责任判定。

新华保险将直连直付作为公司特色服务之一,即医保、医院、商保三方数据联动,医保、商保一站式结算。2025年上半年,直连直付医院网络覆盖12个省份,服务客户约993人次,赔付金额达309万元,通过就医时更倾向向说明综合实力强劲的权威医院。太平洋健康险在报告中建议,就医选择不必局限于头部医院,许多区域性特色医院也在专科领域积累了较强的技术优



地区医保快赔案件无人工率超25%。理赔直付案件量超391万件,赔付金额超21.3亿元,其中,一站式直付案件超200万件,努力打造“免报案+免交费+免资料”的无感服务。

在上半年发生的重大灾害事件中,保险行业也迅速响应,启动理赔应急预案,按照“应赔尽赔、能赔快赔、合理预赔”原则,开通绿色通道,第一时间为客户提供温暖、便捷的理赔服务。数据显示,上半年太平人寿共启动应急预案65次,其中,极端天气21起,火灾7起,山体滑坡4起,交通事故13起,爆炸7起,地震4起。

技术普及推动保险发展

随着医学检测和治疗手段取得进步,保险业对于疾病发生率及死亡率的评估也在不断发展,这为寿险和健康险业务同时带来了机遇和挑战。甲状腺癌就是一个典型例子。甲状腺癌筛查技术的普及,曾迅速推高甲状腺癌赔付数量,在造福患者的同时,也一度令保险公司在重疾险上付出了巨大的理赔成本。

慕尼黑再保险发布的《2025生命科学报告》显示,对大多数疾病尤其是恶性肿瘤而言,更早期的确诊将带来更精准的治疗方案和预后的显著改善,从而重构寿险死亡率预测模型。随着发病率和死亡率降低,对于从前常常被拒保的带病体人群,其可保性边界将得到显著拓展,风险定价也将更加合理化。慕尼黑再保险预计,这将抑制特定险种的市场需求,同时推动其他产品的市场增长,为产品创新创造空间。长期失能保险或医疗产品的需求可能会增加;具有多次给付形态的重疾产品或将获得市场的更多关注;早期诊断的常态化将导致重疾险的理赔前移和发生率上升,重疾险定价需要持续关注,疾病定义也要根据医学进展及时更新。

具体到癌症领域,慕尼黑再保险在《2025生命科学报告》中表示,尽管癌症仍是全球多数保险公司面临的主要死亡理赔原因,但癌症死亡率在过去二三十年间已有显著改善,并且预计这一改善趋势未来仍将持续。然

机制创新破瓶颈

大量银行对小微企业的融资风险存在担忧,现实中遇到无法提供足够担保物的小微企业,银行的放贷意愿也会降低。另外,信息不对称、信用评价体系不健全也是制约协调工作机制的一大瓶颈。地方政府掌握很多小微企业的信息,但较为分散且整合起来有难度,而银行需要的数据必须确保真实和可靠,这就需要地方加快数据平台的建设,能够为银行提供精准的企业信用评估报告。

实践表明,要进一步破解小微企业融资难题,还需多方持续协同发力。对于金融机构来说,要确保资源投入,优化内部审批流程,创新金融产品和服务,提高服务质效。一些条件成熟的金融机构可开发基于大数据的信用贷款产品,为缺乏抵押物但经营数据良好的小微企业提供资金支持。同时,地方政府部门要进一步加强政策引导和支持,加快完善地方信用数据平台建设,为金融机构提供更全面、准确的信用信息,降低信息不对称带来的风险。

小微企业融资协调工作机制是一项重要的机制创新,到今年10月份将推行满一年。地方部门和金融机构要加强互学互鉴,围绕“直达基层、快速便捷、利率适宜”的目标,总结推广积累的宝贵经验,避免政策执行过程中可能出现的“上热中温下冷”局面,通过持续调动各方积极性、主动性、创造性,让小微企业得到更多实惠。

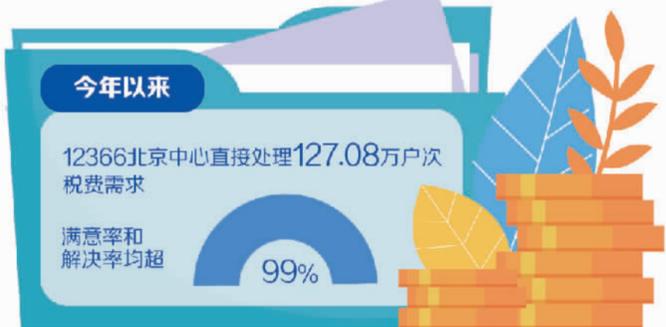
在取得显著成效的同时,执行中还有一些问题值得关注。首先是对政策理解的差异造成执行标准不一的问题。在具体执行过程中,地方部门和银行机构会出现对政策解读和实施层面的理解差异。由于各地政策和金融资源不同,造成同一政策在不同地区的执行效果可能大相径庭。还有一些地方推出的配套政策过于抽象,让银行基层员工感到困惑,等等。诸多原因造成银行在各地执行的标准并不统一。

其次是银行风险承受能力有限的问题。银行的风控严要求与小微企业高风险的特点存在天然矛盾。尽管地方政府

本版编辑 陈果静 勾明扬 美编 高妍

纳税服务更精准实现“民呼我为”

本报记者 董碧娟



“这些镜子是干什么的?”记者近日走进国家税务总局12366北京纳税服务中心,发现趣事:在每个话务员的桌上都放着一面镜子。该中心“00后”工作人员、季度纳税服务之星蔡治涛“揭秘”道:“我们接电话时没有办法和纳税人面对面交流,放面镜子可以时刻看到自己的脸,帮助大家保持更好的接线状态。”作为服务质效全国领先的纳税服务中心,12366北京中心也是全国纳税服务的一面镜子,照出了新标杆、新气象。

在中心话务大厅,有一块实时跳动着通话量、热点问题分布、区域咨询动态的数据监控大屏。“运行监控屏能够实时反映热线基本运行情况、业务情况和人员表现情况等数据,确保12366热线服务‘7×24小时’不打烊。”中心讲解员介绍,今年上半年,中心已累计服务纳税人缴费人1290万次。

今年以来,税务系统深入实施数字化转型条件下的税费征管“强基工

程”,12366北京中心加快推进智能化转型,强化机器人训练调优,创新建立电子税务局专项智能语音专库,推动智能咨询准确率达到85%。征纳互动智能机器人“悦悦”的表现尤为突出,满意度98.2%,命中率99.3%,在全国持续领跑。

技术提升精度,创新增加温度。今年开展中央八项规定精神学习教育以来,12366北京中心组织专题培训50期,覆盖3万人次,确保每位座席既是接线员,更是政策专家。他们还制作“12366办税我帮您”系列短视频,用生动形象、通俗易懂的方式解读税收政策,目前已发布27期。个税汇算期间,团队制作宣传产品,让配偶信息采集问题咨询量下降60%。同时,构建多语种咨询服务体系,架起中、英、日、俄、韩、法、德等7种语言沟通桥梁。“我们将持续以‘首善标准’践行‘民呼我为’,让热线既接得住‘千万量级’,更解得开‘急难愁盼。’”12366北京中心主任张卉表示。

浙江省台州市路桥区新桥镇 片区组团激活乡村振兴

在浙江省台州市路桥区中部,面积仅13.8平方公里的新桥镇,正以片区组团创新实践,将“一处美”织成“一片美”,为平原地区破解城乡发展不均衡难题提供了鲜活样本。党建引领是关键。以“北工中城南农”为蓝图,依托覆盖南片九村的组团作战图,落地61个项目、13亿元投资。成立联合党委,坚持全域“一盘棋”,实施统一规划等“五个统一”。构建“1+3+X+N”组织体系,相关负责同志统筹协调土地流转等难题30余项。创新“政府主导+国有企业主营+社会资本主投”模式,成立国有平台投资的乡镇合资公司,获19.6亿元融资授信。

产业驱动盘活资源。对金良社区进行“打包式”整体运营,引入资本盘活土地房屋,吸引9家运营主体,使其蝶变为省金3A级景区村庄。华章村依托网布产业,整治低效用地,推动家庭作坊升级为现代企业集群,焕新225条生产线。土地要素破解潜力。投入2000万元完善设施,全域流转土地,盘活闲置农房,流转民房180余间,耕地6000余亩。获批省级整治试点,统筹村社用地指标,“一盘棋”谋划东蓬林村30亩、新兴村10亩飞地抱团共富中心等项目,推动9个村(社)集体经济超前实现“村村百万”。

青年返乡注入活力。打造金大田乡村会客厅等平台,吸引8个业态进驻。青年创业园提供便利,叠加创业扶持政策,已吸引23名青创人才,撬动投资2.5亿元。“一老一少一青”全龄关怀体系落地,助餐服务全域覆盖,普惠托养扎根乡村,“大自然青少年宫”服务超1600人次。新桥镇以组团之力打通“绿水青山”向“金山银山”转化通道,正加速推进台州市和美乡村片区与共同富裕示范带建设,铺展“水韵田园”现代化乡村新图景。

(数据来源:浙江省台州市路桥区新桥镇人民政府) ·广告

威海银行 成功落地“产品碳足迹挂钩贷款”

近日,在中国人民银行威海市分行指导下,在山东省威海临港经济技术开发区相关部门协助下,威海银行创新推出“产品碳足迹挂钩贷款”成功落地,为威海某化工公司提供2200万元信贷支持。“产品碳足迹挂钩贷款”的成功落地,是威海银行深耕绿色金融领域、落实“双碳”目标的又一次创新。

威海某化工公司专注海洋工程防腐涂料、特种功能涂料、电子胶黏剂等化工产品生产。为满足产业链下游企业要求,企业多措并举节能减碳,成功取得产品碳足迹报告和绿色工厂管理体系认证证书。这份产品碳足迹报告,不仅为企业赢得了与石化行业某龙头企业的合作机会,也成为威海银行创新设计“产品碳足迹挂钩贷款”的重要依据。

作为一款创新绿色金融产品,“产品碳足迹挂钩贷款”将贷款利率与企业产品碳足迹(即主要产品在生产周期各阶段的温室气体排放量总和)相挂钩。得知企业需要资金加大绿色生产,威海银行积极响应、靠前服务,根据企业资质条件与生产规划,为企业量身定制服务方案。双方约定,合作期间,若企业石化能源碳排放指标达到或优于双方预设的目标值,银行将执行优惠利率。此业务模式将碳减排效果转化为可见的经济价值,有效激发了企业自主减排动力,助力企业提升绿色发展竞争力。

威海银行将持续深耕绿色金融,以创新产品精准服务绿色产业,为企业提供更全周期、定制化绿色金融解决方案,助力“低碳动能”向“发展效能”转化,为“碳价值”释放注入更强金融动能。(数据来源:威海银行) ·广告