

财经眼

# 延展保险服务 更好保障民生

本报记者 屈信明

财经眼

金融管理部门、行业主管部门、金融机构、金融消费者等主体需继续努力、共同行动，形成防治金融欺诈的合力

## 协同发力防治金融欺诈

葛孟超

近期，国家金融监督管理总局发布一则风险提示，提醒金融消费者防范“套路贷”“套路贷”等各类形式的诱骗贷款。稍早前，金融监管总局曾提醒金融消费者警惕涉金融领域“代理维权”风险。在金融产品和服务日益多元化的背景下，这些风险提示凸显出金融消费者权益保护工作的复杂性和艰巨性。当前，金融管理部门、行业主管部门、金融机构、金融消费者等主体需继续努力、共同行动，形成防治金融欺诈的合力。

要不断提升金融监管的精准性、有效性和协同性。中央金融工作会议指出，“切实提高金融监管有效性”。金融管理部门、行业主管部门必须围绕强监管严监管，坚决做到“长牙带刺”，持续提升监管的前瞻性、精准性、有效性和协同性。以涉金融领域“代理维权”问题为例，法律法规的完善和金融监管的加强，将对涉嫌违法违规的“代理维权”行为形成有力震慑。今年5月，中国互联网金融协会发布《互联网金融从业机构应对异常维权指南》和《金融领域维权信息网络发布指引》，旨在帮助从业机构抵御异常维权的侵害，保障从业机构的正常运营和金融消费者合法权益。同时，对涉及多个部门或行业的非法“代理维权”行为，要加强跨部门、跨行业合作与协调，建立联合惩戒机制，实行信息共享、联合打击和惩戒措施。金融管理部门应与公安、司法等部门加强合作，加大打击力度。

必须压实金融机构和平台治理责任。金融机构是资金流转的“守门人”，处于防范金融欺诈的“第一线”，必须承担起防范金融欺诈的主体责任。一方面，要完善制度设计，提高风险防范能力。今年4月，金融监管总局发布《反保险欺诈工作办法（征求意见稿）》，要求保险机构“建立健全欺诈风险管理制度和机制”。进一步完善体制机制，将有效提高金融风险防范效能。另一方面，要提升金融科技水平，通过智能化手段防范金融欺诈。近期，中国工商银行广州分行研发的“高龄易受骗客户账户预警”风险预警模型成功预警，帮助2名受骗老人避免损失合计500多万元。科技与金融的结合日趋紧密，金融机构有必要加快推进人工智能、大数据、隐私计算等新兴技术在风控领域的深入应用，提升行业反欺诈与智能风控水平。

做好金融消费者权益保护教育宣传，关系到每一位消费者的“钱袋子”，关系到金融安全和社会稳定，必须常抓不懈、久久为功。面对金融欺诈层出不穷的新花样，金融消费者权益保护教育宣传必须“跑在前面”。相关部门和金融机构要开展多层次、多渠道、多形式的教育宣传活动，在线上和线下共同推进，从群众最希望了解的金融问题抓起，从百姓最需要了解的金融知识讲起，既要进社区、进乡村、进校园，也要进企业、进商场、进工厂，不断扩大教育宣传的覆盖面和深入性。金融消费者也要不断学习金融知识、提高金融素养，树立科学理性投资的理念，根据自身经济状况和风险承受能力，选择适合自身需求的金融产品，学会保障个人信息和资金安全。

营造和谐健康的金融消费环境，需要凝聚多方合力。聚焦金融为民、金融惠民、金融便民，希望有关各方行动起来，维护金融消费者合法权益，提高消费者自我保护意识和风险防范能力，持续增强人民群众使用金融服务的获得感和满意度。

习近平总书记强调：“要强化问题导向，紧盯老百姓在社会保障方面反映强烈的烦心事、操心事、揪心事，紧盯制约社会保障体系建设的硬骨头，不断推进改革。”

近年来，保险行业结合百姓健康、养老等实际需要，不断加强医保、民政等部门及相关领域的合作，积极参与政府主导的各类普惠保险项目，不断拓展服务内容，助力提升社会治理效能，兜住、兜准、兜牢民生底线。相关创新实践有哪些亮点？记者在江苏、重庆等地进行了采访。

### 普惠保险项目做深做细，结合百姓实际需求创新服务

家住江苏省苏州市相城区的岳奶奶年过八旬。今年3月，她在家中不慎摔倒，伤了腰背，住院治疗费用近3万元，自费部分为6100多元。苏州市老年人意外伤害综合保险给了岳奶奶一份“温暖”。出院后没多久，家人为岳奶奶申请获得保险赔偿金5136.34元，其中医疗费补贴4996.34元，住院津贴140元，自费部分赔付比例超过83%。

71岁的钱奶奶不久前也感受到苏州市老年人意外伤害综合保险的周到和便利。“今年3月30日，我跌倒受伤住院，4月初康复出院。保险公司工作人员主动联系我，教我‘苏周到’手机APP申请‘一键式快赔’，800多元赔付金2小时后就到账了。这笔‘意料之外’的赔偿，让我感到社会对老年人越来越关心。”

“苏州市老年人意外伤害综合保险采取政府出资、社会经办的方式，由政府统一为当地户籍60周岁以上的老年人投保，提供意外医疗赔付以及住院津贴，减少因意外伤害给老年人及其家庭带来的经济损失。”苏州市民政局副局长王强说，目前，该项目覆盖了苏州市200多万老年人，已有累计11.38万名老年人获得理赔金额超过2亿元。

近年来，由政府主导、保险机构参与的普惠保险项目越来越多，不少地方推出农村小额人身保险、生育关怀和女性健康保险等政保合作项目，加大对农民、妇女、老年人等群体的保障力度。

“保险行业具备专业能力、人员力量和服务网络等优势，要引导其进一步参与社会治理，在多层次医疗保障体系、多层次养老保障体系中发挥更大作用，更好保障和改善民生。”中国社会科学院保险与发展研究中心副主任王向楠说。

保险业参与经办普惠保险项目，也有利于其进一步找准服务民生的切入点，实现社会效益与经济效益的统一。

在苏州太仓市的景瑞·荣御蓝湾小区，家住二楼的郁奶奶每天到露台浇浇花、晒晒太阳。从家里到露台，要走几层台阶，随着年岁增长，郁奶奶逐渐感到吃力。不久前，郁奶奶在社区听保险公司工作人员宣讲，可以免费给家里安装扶手，她立刻提出申请。“很快就有人前来到台阶边的墙上安装了小扶手。如今，它派上了大用场。”郁奶奶很高兴。

苏州市老年人意外伤害综合保险的经办方、中国人寿保险股份有限公司苏州分公司副总经理袁鑫介绍，公司研究项目出险理赔情况发现，老年人在室内摔倒骨折的比例较高，还可能出严重并发症。对此，公司在太仓市等地试点探索为老年人家中安装扶手，从源头降低老年人受伤风险。这既有利于提高老年人生活质量，对保险公司而言，也能降低出险概率，实现普惠项目的长期稳健经营。

机器轰鸣、车辆穿梭。在辽宁沈阳生产服务型国家物流枢纽（近海园区）项目建设现场，工人们正抢抓工期，紧张施工。该项目计划总投资2.17亿元，于去年9月正式开工，预计今年10月底完成全部建设。

辽宁近海控股集团董事长任义告诉记者，该项目建成后发挥沈阳中欧班列的公铁海多式联运功能，解决沈阳综合保税区近海园区国际大宗商品仓储、物流、集散等关键性问题，助力沈阳融入“一带一路”建设，扩大对外开放平台通道。

“在项目谋划阶段，国开行就为我们做了融资辅导，统筹沈阳中欧班列、物流枢纽等资源，对接专项政策，赶在开工前完成了1.29亿元专项贷款授信，目前已累计投放0.5亿元，为项目顺利推进提供了重要资金支持。”任义说。

2023年7月，国务院办公厅印发《关于在超大特大城市积极稳妥推进城中村改造

“截至今年4月末，公司根据居民需求，已为近300户家庭安装了扶手，以卫生间洗浴区域居多。该项目也将在苏州市其他区县落地，让更多家庭享受到惠民生、暖民心的服务，也引导更多家庭和社会公众加大对老年人的关注、关爱。”袁鑫说。

“保险本质属性是提供风险保障。保险机构要持续深入了解民生所急，不断探索提供多样化的优质服务，帮助百姓降低各类意外风险。”王向楠说。

### 强化协同配合与数据共享，提升保险服务质效

在普惠保险项目中，保险业通过发挥专业优势，不断优化产品设计、拓展服务的同时，也通过加强与各部门、各领域的协同配合及数据共享，提升自身理赔质效与经营水平。

重庆市民王大姐就体验了医疗保险“无感理赔”的新鲜事。“体检时我查出了乳腺癌。治疗过程中，之前投保的惠民保产品‘重庆渝快保’不仅赔偿了部分费用，还衔接了基本医保，实现出院结算时‘无感理赔’。保险金能直接抵扣医疗费用，比起传统的先支付后报销的方式，既减轻了经济压力，又省去了收集申请材料所需材料的麻烦。”王大姐说。

“重庆渝快保”能实现便捷理赔，是多领域协同配合、强化数据共享发挥了重要作用。据了解，国家金融监督管理总局重庆监管局建立“数据共享+业务协同”的金融综合服务网——金渝网，作为当地金融基础设施以及各种数字金融应用场景的孵化平台，助力提升“重庆渝快保”等服务的便捷化水平。

“我们协同重庆市医保局推动‘重庆渝快保’综合服务平台与基本医保系统对接，在基本医保和商业保险不同业务场景下，实现即时结算和同步出账，同时建立理赔款到账即垫机制，参保患者出院时无需自付理赔款相应金额，由保险公司与医院结算。为保障医保数据安全，有关数据通过金渝网专线连接，所有医保原始数据不出域，有效避免数据泄露和二次开发风险。”国家金融监督管理总局重庆监管局人身处处长金艳芳说。

国家数据局等部门关于印发《“数据要素x”三年行动计划（2024—2026年）》的通知提出，依法依规探索推进医保与商业健康保险数据融合应用，提升保险服务水平，促进基本医保与商业健康保险协同发展。专家介绍，对保险机构而言，高质量数据是实现保险精准定价的重要基础。在相关部门规范运作和监督下，医保数据与商业保险机构共享，还有利于推动保险产品精准定价、增强普惠性，形成与基本医保的有效衔接。

数据显示，2023年，“重庆渝快保”参保人数超过620万人。此外，该保险的免赔额在惠民保类产品中也较低，保障能力持续提升。目前，“重庆渝快保”累计理赔超过130万人次，累计赔付金额超过13亿元。

“保险+”的合作模式在越来越多的领域落地，不断提升金融服务便利性。重庆市公安局与重庆市保险行业协会等联合推出“交巡警+车险理赔”集成查询服务，驾驶人如发生交通事故申请车险理赔，可登录重庆公安“警快办”微信公众号，在“交巡警专区”中点击“车险理赔查询”，快速查询本人名下车辆交通事故理赔信息，及时了解理赔进度，并有效防止车主在不知情的情况下被不法分子冒用身份和车辆信息。此外，有关部门积极推动成渝地区车险理赔服务一体化，成渝车险异地非人车理赔平均7个工作日内即可完成。

### 丰富银政合作工具箱 提供融资融智综合服务

## 辽宁加大“三大工程”建设金融支持力度

本报记者 胡婧怡

的指导意见》。今年1月30日，沈阳市和平区上河湾村城中村改造项目被住房城乡建设部纳入全国第一批超大特大城市城中村改造专项借款项目清单，项目获得国家开发银行辽宁省分行发放的全国首批、东北首笔城中村改造专项借款1123万元。

“城中村改造有利于消除城市建设治理短板，改善城乡人居环境条件，扩大内需、优化房地产结构。”和平区人民政府副区长刘惠斌介绍，和平区上河湾村城中村改造项目总投资约9.38亿元，其中项目资本金约1.88亿元，国开行专项借款7.5亿元，主要对原有村落进行拆除新建式改造，改善村民生



“在保证数据安全、数据脱敏的前提下，实现经济活动数据、金融数据和政务数据等的高效融合运用，有利于推动金融业为实体经济和社会民生提供高质量服务。”国家金融监督管理总局重庆监管局有关负责人说。

### 助力提升社会保险服务水平，确保资金安全有效使用

在位于南京市建邺区水西门大街的南京市医保中心服务大厅，一台AI医保服务机器人正在帮助居民办理业务。大厅工作人员介绍，这台设备直连医保系统，录入了3000条医保业务相关信息，居民可通过这台机器进行政策咨询、业务办理、查询打印等，既提高了市民办事效率，也减轻了窗口负荷，受到了办事群众欢迎。

据了解，AI医保服务机器人由南京市医保部门与中国人寿保险股份有限公司南京分公司、信息技术公司等共同打造，在医保中心服务大厅、保险机构主要营业网点投入使用，提升了医保服务的可及性和便利度。目前，AI医保服务机器人累计办理医保业务超5.61万件，日均办理超2950件。

南京市医保局党组成员、医保中心主任钱国荣说，当地积极发挥市场机制作用，充分利用商业保险机构技术资源和专业服务优势，推动商业保险机构更好融入多层次医疗保障体系，在经办服务、审核稽核、创新发

展等方面与医保部门积极协作，不断扩大合作范围、拓展合作方式，共同构建“医保经办为主、延伸点经办为辅、商保经办为补充”的服务模式。

“例如，商业保险机构作为大病保险承办机构，参与组建专业大病保险稽核团队，通过数据分析、智能监控、病案审核、现场稽核等手段，及时发现处理问题，确保大病保险资金的安全和有效使用，有力维护了医保基金的安全和稳定。”钱国荣说，这为医保部门提高大病保险待遇提供了有力支持。近年来，南京市大病保险起付标准从2万元下降至1.5万元，大病保险报销比例保持在60%以上。

保险业等社会力量在经办社保服务中的作用日益显现。党的二十大报告明确提出，建立长期护理保险制度。从各地实践看，在有“社保第六险”之称的长护险项目经办过程中，各地经办机构在失能人员等级评估、照护服务和辅具服务以及加强科技手段应用、防止资金跑冒滴漏等方面扮演重要角色。

“社会保险主管部门通过协议合作等方式，引入商业保险机构提供服务，在一定程度上可提高服务质量和效率。未来，应推动保险业更好嵌入国家基本公共服务体系，提升医疗健康、养老保障等领域的服务供给水平，降低政府管理成本，促进保险业更好发挥经济减震器和社会稳定器功能。”王向楠说。

图①：在苏州市人寿嘉园·苏州雅境养老社区，老年人在上手工编织课。 顾辉涛摄

图②：工作人员向居民讲解普惠保险产品“重庆渝快保”的相关情况。 越崎航摄

全过程专业化融资融智服务。”国开行辽宁省分行相关负责人说，“一方面配合政府做好顶层设计，梳理业务流程，统一工作标准，形成全市‘一盘棋’；另一方面制定融资基础工作指引，全程参与项目论证筛选和方案编制，助力地方申报项目，保障项目可持续实施。”

资金是项目建设的“源头活水”。辽宁积极引导金融机构与地方政府加强合作，抢抓政策落地时机，持续丰富银政合作工具箱，集中资源，提升合力，保障中央政策落地见效。中国人民银行辽宁省分行充分发挥结构性货币政策工具作用，引导政策性开发性银行用好新增抵押补充贷款额度，加大信贷支持力度，为“三大工程”项目提供低成本资金支持。今年一季度，辽宁全省累计投放城中村改造专项借款和“平急两用”专项贷款共17.9亿元。

### 财经故事

### 财经短波

#### 证监会同意红枣、玻璃期权注册

本报电 近日，中国证监会同意郑州商品交易所红枣、玻璃期权注册。红枣、玻璃期权可与现有期货期权品种形成合力，提供更加丰富、精细、灵活的风险管理工具，更好服务中小微企业稳健经营和产业高质量发展，助力国家乡村振兴和绿色发展。据悉，郑商所分别已于2019年和2012年上市红枣、玻璃期货，经过多年精心培育，红枣、玻璃期货市场规模持续扩大，在服务企业稳健经营和产业转型升级等方面发挥了积极作用。当前，实体经济生产经营风险的需求进一步增强。期权在买卖双方权利义务、履约保证和成本收益等方面具有明显特点，与期货的风险管理功能互为补充，能够更好地满足实体经济多样化和精细化的避险需求。同时，期权价格能够高效汇集各类交易主体对现货价格走势、价格波动水平等多种市场信息的远期预测，提高信息传递效率，为宏观决策提供参考。（赵展慧）

#### 工行成功发行400亿元TLAC非资本债券

本报电 中国工商银行近日在银行间市场成功发行400亿元TLAC（总损失吸收能力）非资本债券。该债券的成功发行是工商银行作为全球系统重要性银行之一，满足TLAC监管达标要求、夯实风险抵御能力、助力维护我国金融体系稳健运行的重要举措，进一步拓宽了我国全球系统重要性银行的TLAC达标渠道，实现了在会计处理、发行期限、价值估值等方面的突破与创新，获得了投资者的认可与支持。随着TLAC达标进程的推进和资本市场功能不断健全，TLAC非资本债券有望逐渐成为较为主流的金融产品之一，也将有更加多元化的TLAC创新工具推出，有利于银行业持续提升经营稳健性、增强服务实体经济质效。（葛孟超）