

从事后赔付走向全程守护 保险为“敢消费”托底

今年春节假期,国内5.96亿人次奔赴山海,超8000亿元花费创下历史新高。无论是假期文旅市场的火热,还是日常消费的复苏,都离不开保险业的默默托底。从旅途救援到健康保障,从生产减损到维权兜底——保险正用一张张保单,为“敢消费”托底,为扩内需赋能。

■新快报记者 林广豪



■从旅途救援到健康保障,保险正用一张张保单,为“敢消费”托底。

让消费者敢出发

春节假期,新疆阿勒泰将军山滑雪场银装素裹,全国多地户外运动爱好者在此畅享冰雪乐趣。然而,冰雪运动的魅力与风险相伴而生。

2月20日(大年初四)上午,齐先生在阿勒泰将军山滑雪时意外踝骨骨折,在当地完成初步治疗后,他通过平安全球急难救援服务热线申请平安境内旅行险中配备的“医疗送返”服务,想从新疆阿勒泰返回深圳家中休养。

接到求助后,平安急救管家5分钟内便组建专项服务群,快速同步齐先生的伤情、医疗文件及救援需求,第一时间调度救援服务商,仅耗时3小时,就完整确认救援方案,并顺利地帮助齐先生预定了返程机票,以及阿勒泰与深圳两地机场专车接送。

齐先生的故事并非孤例。近年来,越来越多消费者,敢于挑战滑雪、登山、马拉松等高强度文旅项目。这份底气源自身后日益完善的专业保障体系。

人保财险针对旅游出行全链条风险推出系列产品,精准发力,从传统景区游览到新兴文旅业态,从境内短途游到境外深度游,为广大游客和旅游业者提供全方位保障。例如,在广东,为惠东海上旅游活动提供海上活动专属保障;在安徽,服务当地景区游览安全,打造登山保专属保障产品;在新疆,针对不同区域特色,打造沙漠、高原、冰川、草原等多种景观地貌专属旅游方案,精准覆盖核心风险,让游客安心拥抱雪山与湖泊的壮美。2025年前三季度,该系列产品累计提供保险保障超50万亿元,覆盖人群超1500万人。

据了解,今年春节假期,国内出游人次达5.96亿,旅游花费超8000亿元,创下历史新高。文旅成为人民群众幸福感获得感的重要来源,也是提振消费、拉动增长的重要动力。

2025年1月,国务院办公厅印发《关于进一步培育新增长点繁荣文化和旅游消费的若干措施》,明确提出深化“文旅+百业”融合,着力将文旅产业培育为支柱产业。

随着消费需求升级、政策红利释放,保险业正从“事后赔付”走向“全程守护”——不只是意外发生后的经济补偿,更是出行之前的风险预案、危难时刻的紧急驰援。当保险保障网织得更密、更牢,那些潜在的文旅消费热情便有了落地的支撑。

让消费者敢花钱

敢出发的背后,是旅途中的守护;“敢花钱”的背后,是人身保障的托底。

2025年6月,中国人民银行、金融监管总局等六部门联合印发《关于金融支持提振和扩大消费的指导意见》,提出支持优化保障体系,提升消费意愿。其中明确鼓励金融机构丰富个人养老金、商业年金、商业健康保险、长期护理保险等保险产品,满足多层次保障需求。

在养老储备方面,具有增值潜力的产品正加速落地。国家社会保险公共服务平台显示,截至今年3月11日,个人养老金保险共有187款在售产品,其中分红型和万能型分别有89款和9款。分红型年金险不仅具备终身领取的养老属性,还能让投资者分享公司经营成果,成为多家公司主推的产品。以30岁女性为自己投保某款分红型年金险为例,每年保费1.2万元,缴费10年。到70岁时,保单保证收益和预期总收益分别为19.9万元、28.3万元,对应内部收益率分别为1.48%、2.49%。

据记者不完全统计,同为“保证+浮动”的收益模式,专属商业养老保险去年近八成稳健型账户的结算利率高于3%。在市场利率下行的趋势下,部分产品的稳健型账户连续四年结算利率4%以上。进取型账户结算利率分布区间为2.5%—4.55%,较稳健型账户高。

在健康保障端,保险正从“保疾病”向“保健康”延伸。据金融监管总局透露,2024年,我国短期和长期商业健康保险保费收入合计9773亿元,以长期业务为主;发生赔付支出4052亿元,提取长期健康保险责任准备金4679亿元;年末,长期健康保险责任准备金余额超过2.5万亿元。

2025年,多地的城市定制型商业医疗保险引入在线问诊、健康测评、慢病管理、送药上门等增值服务。同年12月,全国首个商保险创新药品目录发布,多款创新程度高、临床价值大的药品被纳入商业健康保险的保障范围。此外,人身险行业正从粗放的“人海战术”转向以高学历人才为核心的“健康管理顾问”模式。

浙江大学民生保障与公共治理研究中心兼职研究员马惠良撰文指出,无论是养老保险稳定远期预期,健康保险激活即时健康消费,还是旅游保险优化消费环境,其本质都是运用专业风险管理能力,为社会和消费者提供确定性和安全感。保险业要

深刻洞察不同生命周期、不同消费场景下百姓的焦虑与期盼,通过产品创新、服务融合和科技赋能,持续做大规模,既是自身发展的需要,又能为消费注入稳定性,推动经济发展。

让供给端敢生产

消费端敢花钱,离不开让供给端敢生产。

2025年3月,广州南沙区一家笋壳鱼养殖企业的养殖场曾面临一场危机:大量鱼苗突发异常死亡,情况危急。养殖户报案后不到两小时,人保财险便联动全国首家具有官方认证资质的水生动物医院,派出专家团队赶赴现场。采样检测、会诊分析、制定施救方案……经过连续几天的专业干预,鱼苗日死亡率大幅下降,养殖户经济损失得以有效控制。

企业负责人感慨道,过去,水产养殖户一旦遭遇鱼病暴发,往往只能被动等待理赔。正是这次成功的“救火”实践,催生了系统化、专业化的“水产医院”构想。人保财险广州市分公司创造性地将政策性水产养殖保险与专业诊疗服务深度融合,建立起“客户报案—保险兜底—医院诊疗”的标准化流程。

“传统农险是‘事后补偿’,我们现在要做的是‘事前预防、事中减损’,”人保财险广州市分公司相关负责人表示,“通过保险机制撬动专业医疗资源,不仅提升了赔付效率,更从根本上增强了产业抗风险能力。”

从水中游的鱼,到地里长的豆,再到“大国重器”,保险的“防护伞”正不断延伸。太平洋产险在黑龙、内蒙古等大豆主产区积极试点大豆完全成本保险和种植收入保险,为逾35.8万户次农户的大豆种植提供48.3亿元风险保障,助力提升大豆产能、保障油料安全。在芯片半导体领域,平安产险全程保障广州某公司建成国内首条12英寸先进智能传感器及特色工艺晶圆制造产线通线、投产,为广东芯片产业提供超960亿元的风险保障。

值得一提的是,广东金融监管局日前联合多部门印发《广东省推动普惠金融高质量发展工作方案》,提到深入推进农业保险防救赔一体化建设,全面强化风险减量管理。

让渔民敢养、让农民敢种、让企业家敢投……保险业正用一张张保单稳住产业链的每一环,为消费者敢花钱赋予源头上的底气。

记者观察

“放心消费险” 助力消费维权

在河南开封,市场监管系统正以“放心消费险”守护游客旅途的安心。统计显示,今年春节期间开封全市市场监管系统启动消费纠纷快速处置机制269件,启动“放心消费险”赔付39起,赔付金额1.86万元。

据了解,“放心消费险”是政府投保、商户不需要额外支出的普惠型保险,于2024年6月率先落地开封。目前,该保险已覆盖吃、住、行、游、购、娱等各类消费场景。针对责任界定难、维权周期长等问题,启动赔付程序可最快速度化解矛盾。

在保险业的万亿版图里,“放心消费险”1.86万元的赔付金额或许微不足道,但它打通了消费纠纷维权的“最后一公里”。

一位外地游客,在陌生城市维权时面对的是责任界定难、处理周期长、异地维权成本高的现实困境。多数人最后的选择是“算了吧”——不是不想维权,而是“耗不起”。

开封用“政府投保+保险兜底+快速处置”的组合拳,把这道难题拆解了。市场监管部门第一时间认定,保险公司及时赔付,不耽误游客行程,不为诚信商户增添负担。

让游客敢来、敢买,让商户敢经营、敢投入。当一张保单能做到这些,它守护的便不止于某次交易,而是一座城市的消费信心。这种“政府搭台、保险兜底”的治理智慧,为各地优化消费环境提供了可借鉴的范本。