



AAAAA

准印证号：(闽)内资准字K第156号

福建保险

FUJIAN INSURANCE

福建省保险学会 主办



内部资料
免费交流

4

2025年

第4期

总第112期

福建省保险学会新职场举行揭牌仪式



2025年8月13日上午，福建省保险学会举行揭牌仪式，标志着学会正式入驻新办公场所。福建金融监管局二级巡视员、省保险行业协会专职副会长傅盛阳、省保险学会会长林守道、省保险学会秘书长陈峰磊、省保险行业协会秘书长郭新存出席活动。

揭牌仪式后，活动参加人员进行了座谈交流。座谈会上，省保险学会陈峰磊秘书长就近期有关人员招聘、湖南大学高管培训、学术委员会委员聘任、学会期刊优化改版等事项工作进行了详细汇报。

（图/文：福建省保险学会）

福建省保险学会举办八闽保险大讲堂第一讲



为帮助保险行业青年明晰职业路径、提升发展动能，进一步为行业储备高素质人才。7月25日，由福建省保险学会主办的“八闽保险大讲堂”第一讲在福州顺利举办。本次讲座特邀中国农业发展银行福建省分行邱江林同志担任主讲，围绕“青年职业规划”主题与现场70余位行业青年工作者深入交流。省保险行业协会傅盛阳专职副会长、省保险学会陈峰磊秘书长、省保险行业协会郭新存秘书长出席活动。

（图/文：福建省保险学会）

《福建保险》编辑委员会

主任委员：林守道

编委：苏康乐 陈林 陈渊博 林中清 陈峰磊 金涛 周杰 曹旭
陈仁柜 朱铭炜 周钺 张雄师 洪建文 刘志雄 何伟杰 张祖林
范以波 宋予津 伍慧明 唐予翔 陈益祥 蔡光兵 丁文 金杰锋
丁建峰 杨光芽 江明贤 赵伟业 王斌 周妙亮 陈洪波 代瑛
付兴胜 何海 曲志军 林惠萍 贾斌 董贵宁 贺文艺 舒伟峰
李长红 胡慧 姚立 周庆 郑海国 董成 陈辉 耿继坤
黄德平 那思超 崔高峰 黄崇明 罗农 赖金达 张振 王光明
张影 韩薇 范瑞雪 尹良海 杨宗峰 戴鸿锋 郑海荣 黄茂海
许莉 李毅文

主管单位：国家金融监督管理总局福建监管局

主办单位：福建省保险学会

编辑部电话：0591-87829737

编辑：谢圆虹、危冰淋、林嘉慧

封面题字：林志强

传真：0591-87875900

地址：福建省福州市鼓楼区五四路118号三盛国际中心西塔6层

邮编：350001

电子邮箱：bxh54233615@163.com

印刷单位：福州华彩印务有限公司

印刷数量：2000本

发行对象：会员及关联单位

编印时间：2025年8月

目录 CONTENTS

指导文章

关于银行业保险业支持福建建设两岸融合发展示范区的若干措施 3

财险天地

车险理赔服务质量提升实践探索——以泉州市 C 财产保险公司为例 肖先楚 王 熹 许海鹏 5

寿险天地

浅析保险行业代理退保黑产的智能化监督与风险防控 陈 沁 马昌盛 陈稣彬 袁 炜 11

关于寿险公司个人客户信息保护的研究 黄 焱 19

会员动态

福建保险业积极开展“7.8 全国保险公众宣传日”系列宣传活动 25

信保园地

出口信用保险政策性效应理论及实证分析——基于中国信保福建分公司承保理赔数据 陈晓君 王丽英 28

养老经济

人口结构变化趋势对养老保险支出的影响分析
林秀清 郑祚恒 郭康婕 邓莉玲 骆雅莹 詹凤英 单耀杰 35

保险漫谈

借鉴国外经验，推动科技保险创新发展 张小芹 王 涵 杨佳媛 邱钰滢 42

企业文化

中国人寿福建省分公司：厚植高质量发展根基 接续奋进彰显央企担当 吴雪婷 47

封二

福建省保险学会新职场举行揭牌仪式 图 / 文：福建省保险学会

福建省保险学会举办八闽保险大讲堂第一讲 图 / 文：福建省保险学会

封三

保险情暖隔兜村 福建保险业助力乡村振兴 图 / 文：福建省保险行业协会

福建保险业开展关爱凤坂公益行以保险力量赋能乡村未来 图 / 文：福建省保险行业协会

封四

福建省保险学会高级管理人员研修班在湖南大学成功举办 图 / 文：福建省保险学会

关于银行业保险业支持 福建建设两岸融合发展示范区的若干措施

为贯彻落实《中共中央 国务院关于支持福建探索海峡两岸融合发展新路 建设两岸融合发展示范区的意见》有关精神，加大银行业保险业支持海峡两岸融合发展力度，鼓励福建辖内的银行保险法人机构和分支机构不断提升对台金融服务质效，现提出以下政策措施。

一、推进两岸银行业保险业融合发展，深化闽台金融业务合作

1. 支持符合条件的台湾地区银行在福建设立法人机构、分支机构，支持符合条件的台湾地区银行在福建同时设立分行和子行。鼓励符合条件的台湾地区金融机构投资入股福建的法人银行、信托公司等机构。

2. 支持大陆的台资保险法人机构在福建依法设立分支机构；支持台资银行保险机构增资扩股，增强资本实力。

3. 支持福建的银行合理调配与台湾地区的联动资源，在代理清算、同业业务、银团贷款合作的基础上，探索在更多领域开展闽台金融交流合作。

4. 支持福建的保险机构探索开发保险责任覆盖两岸的更多保险创新产品。

二、提升对台金融服务质效，促进闽台经贸人员往来

5. 支持福建的银行保险机构持续优化对台金融服务，在依法合规前提下向福建的台胞台企集中区域、涉台经济合作园区倾斜金融资源，推进台胞台企金融业务规模化、产品特色化、服务便利化、待遇同等化。

6. 支持兴业银行、福建海峡银行、厦门银行等

福建的银行不断优化完善台胞台企金融服务标准，打造服务台胞台企示范性银行。

7. 支持福建的银行加大闽台产业链供应链融合的支持力度，对纳入闽台融合发展重大项目清单的项目资金需求，实行优先保障。支持闽台电子信息、机械装备、石油化工等优势产业深化合作，支持台湾农渔业在闽拓宽发展路径，加强金融要素保障。

8. 支持开办出口信用保险业务的保险机构为福建的台资企业提供出口信用保险服务，降低出口收汇和对外投资风险。

9. 依托福建省涉台金融纠纷争议解决服务中心、厦门市地方金融纠纷调解中心等平台，发挥一站式解纷作用，强化台胞台企金融消费者合法权益保障。

三、优化台胞金融服务体验，便利台胞在闽生活

10. 鼓励福建的银行持续优化信用卡服务，针对台胞的需求定制有梯度的信用卡服务专案。鼓励福建的银行在依法合规、风险可控前提下，优化内





部流程，提高1万元以下小额信用卡服务效率和便捷性。

11. 支持福建的银行在遵循房地产调控政策的基础上，为具备购房资格的台胞同等办理住房按揭贷款业务，满足在闽台胞购买自住商品房的合理需求。

12. 鼓励福建的银行在依法合规前提下为在陆台胞购买理财产品提供更便捷的服务。

13. 支持福建的银行加大便捷化服务方式的应用推广，重点对接金门、马祖民众金融服务需求，助力构建福州马祖、厦门金门“同城生活圈”。

14. 支持福建的银行保险机构积极开展业务系统和服务设备的适配性升级和改造，支持符合条件的台胞使用台湾居民来往大陆通行证和台湾居民居住证作为有效身份证件，申请开立银行账户、购买保险、申领信用卡、办理信贷等业务，注册、使用互联网应用平台和程序，享受账户管理、转账汇款等便捷金融服务。

15. 支持福建的银行保险机构完善台湾青年学生

交流实习的机制保障，打造台湾青年学生大陆金融机构交流实习的示范样板。鼓励福建的银行保险机构面向台湾青年推出更多就业岗位。

四、全面加强金融监管，有效防范化解金融风险

16. 统筹发展和安全，做好台胞台企金融服务的风险监测和防控工作。对风险做到早识别、早预警、早暴露、早处置，严守风险底线。督促金融机构增强风险防范意识，相关产品和服务开展前做好风险评估，业务开展过程中持续做好风险监测，加强信用风险、操作风险等业务风险的日常管理，定期对业务开展情况进行总结，并不断优化业务流程。同时强化对外部风险影响的研判，及时妥善处置相关业务风险，推动各项政策措施稳妥有序落实见效。

（来源：国家金融监督管理总局）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：危冰淋

车险理赔服务质量提升实践探索

——以泉州市 C 财产保险公司为例

◎ 肖先楚 王 熹 许海鹏

摘 要：随着国内经济飞速增长，汽车保有量也水涨船高，推动了车险市场的繁荣发展。不过，保险业务中各个环节的要求越来越严格，特别是车险理赔这一模块。频发的车险理赔难题已成为众人热议的话题，理赔服务的效率与质量不仅关乎保险公司的运营质量，还直接影响着市场的良性运转。因此，面对车险理赔服务当前所面临的难题与挑战，此文深入探讨了车险理赔过程中面临的问题，旨在提出改善车险理赔服务质量的方法，从而助力国内车险市场健康发展。

关键词：车险市场；车险理赔；服务质量

一、相关理论基础

（一）车险理赔

车险理赔指的是在被保险人发生交通事故时，保险公司依据保险合同的条款来处理其提出的赔款请求的一系列行为或流程^[1]。对于保险而言，理赔是展现其核心价值的关键环节，是保险公司按照合同约定执行保险责任，为被保险人提供损失赔偿的具体实践。

（二）理赔流程

在保险公司各项服务职能中，车险理赔扮演着举足轻重的角色，是最接近客户且不可或缺的环节。它如同保险公司与被保险人之间坚实的桥梁，当车险保单在有效期内，若客户的车辆不幸发生交通事故时，并且该事故符合保险合同规定且需由保险公司承担赔偿责任的情形，保险公司会快速响应

理赔程序，为被保险人提供必要的保障，专业的理赔人员会依据公司的理赔流程迅速介入，第一时间与客户取得联系，积极协助客户收集理赔所需的相关材料，以确保理赔流程能够顺利进行，此外，在整个理赔过程中，保险公司都会为客户提供专业的咨询与指导服务，让客户能够安心且顺利地完理赔。理赔流程结束后，他们还会积极主动进行客户回访，这一举措是为了更加了解客户的满意程度和实际需求，从而精准地优化服务质量。保险的核心作用在于提供赔偿，而理赔过程正是实现这一作用的具体方式。

广义而言，车险理赔是一个综合性的过程，涉及多个环节和活动。这个过程主要包括对事故现场的查勘、车险理赔完成后，还会进行人伤情况的追踪处理；若涉及物品损失的，还含有物损的定损等。此外，车险理赔服务不仅限于基本的赔偿处

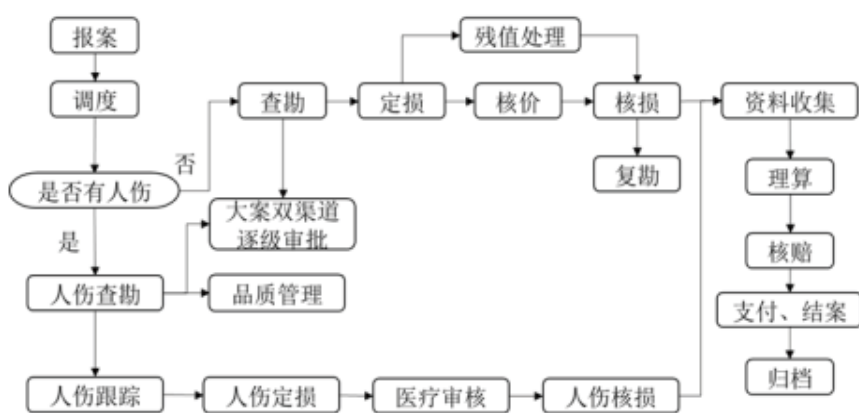


图1-1 车险理赔流程图

理，还为客户提供全方位的支持与关怀，包括保障车险理赔的精准性、时效性与便捷性。诸如理赔款项的支付速度是否迅速，赔偿金额是否合理，整个理赔流程是否顺畅等。因此，影响车险理赔服务质量的因素众多，包括赔付的速度、理赔款的多少、理赔流程的合规性、理赔服务人员的专业性以及合作4S店或汽车修理厂所提供的服务质量等。^[2]车险理赔的流程细节如图1-1所示。

二、泉州市C财产保险公司车险理赔服务现状

（一）泉州市C财产保险公司概况

1. 泉州市C财产保险公司的简介

2002年，泉州市C财产保险公司成立，总部在上海，其涉及险种涵盖了产险，寿险以及健康险，

在市场拥有广泛的业务布局。其核心价值观是“诚信天下，稳健一生，追求卓越”，经营理念是“推动和实现可持续的价值增长”。

2020年，泉州市C财产保险公司正式成为中国国际服务贸易交易会（简称服贸会）战略合作伙伴和唯一指定保险服务商，为服贸会保驾护航。同年，泉州市总工会发布表彰决定，授予该公司客户服务部“工人先锋号”荣誉称号，这是当地唯一获此殊荣的保险公司。

2021年度，集团内部召开“内控合规管理建设年”总结表彰大会，泉州市C财产保险公司荣获集团“内控合规建设年一鸢翔奖”，是产险唯一一家获奖的分公司中分支机构。

2. 泉州市C财产保险公司的组织结构图

泉州市C财产保险公司内设立了3个管理部门并且对应了以下一些职能部门进行管理，这些部门共同推动着公司的发展。具体组织结构如图2-1。

（二）泉州市C财产保险公司理赔管理架构

目前泉州市C财产保险公司本部理赔人员直接由分公司管理，而针对各县域的理赔人员则采取了双重管理模式，既受到中心支公司管辖，同时也接受分公司的监督。在业务层面，车险理赔部和非车

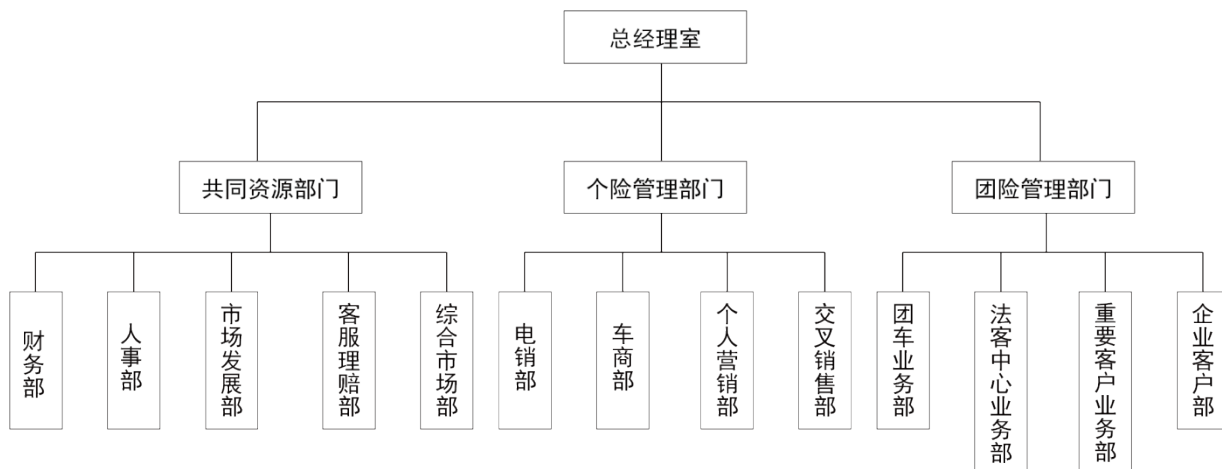


图2-1 泉州市C财产保险公司组织架构图

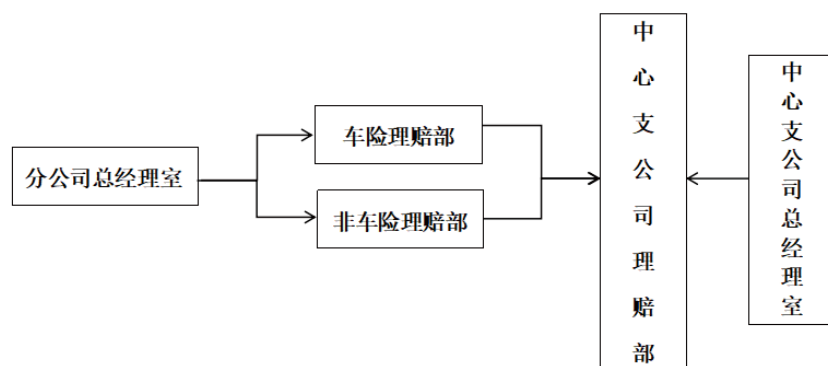


图2-2 泉州市C财产保险公司理赔管理架构图

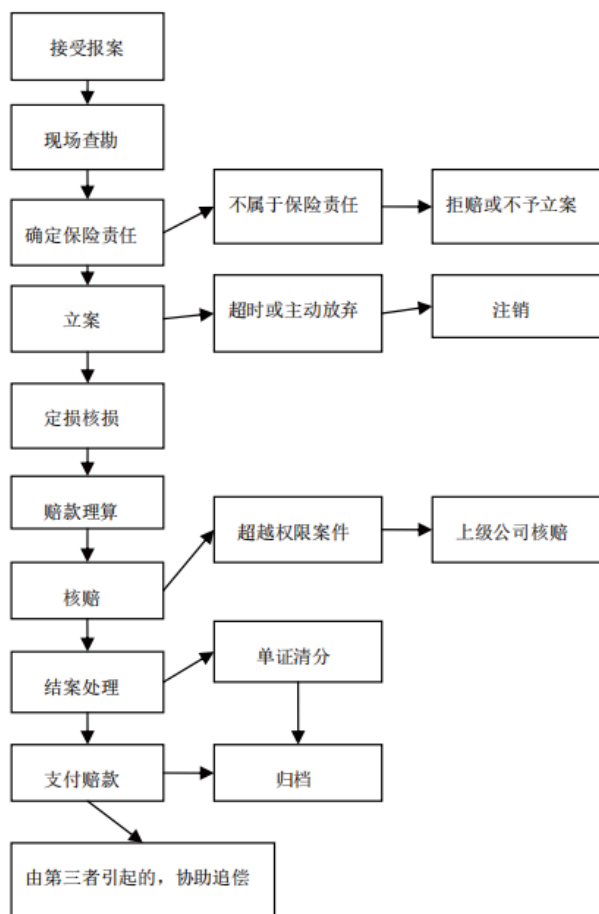


图2-3 泉州市C财产保险公司理赔流程图

险理赔部这两大板块分别由中心支公司进行管理。除此之外，公司的其他员工则归属于中心支公司的管理范畴，确保公司各项运营工作的有序进行。理赔管理架构如图 2-2 所示。

（三）泉州市C财产保险公司

车险理赔流程

泉州市C财产保险公司的车险理赔流程主要涵盖以下几个环节：接受报案、现场查勘、确定保险责任、案件立案、损失核定与审核、赔款计算、核赔审批、结案处理以及支付赔款。车险理赔流程如图 2-3 所示。^[3]

（四）泉州市C财产保险公司

车险理赔服务特点

1. 个性化的自助报案系统

泉州市C财产保险公司车险推出的“太贴心客户自助报案查勘系统”极大优化了理赔流程，该系统通过线上小程序，实现了现场查勘、定损以及索赔单证收集等一体化操作，并与后台的核损核价人员保持实时连接，联合进行查勘、定损以及单证提交，大大减少了索赔时间。特别是对于那些案件责任清晰、损失金额在 5000 元以下且无需拆解定损的小额案件，系统能够现场完成必要的查勘定损和单证收集，随后通知理算人员进行缮制和核赔，确保当天就能向客户支付赔款。这一系统通过多年的运行，有效的提升了理赔时效，让客户能够享受到更加高效、便捷的理赔服务，大大提高了客户满意度。

2. 贴合需求的保险方案

泉州市C财产保险公司深刻理解到每位车主的需求与车辆使用情况均存在差异，因此能够根据每位车主的实际情况，为其量身定制贴合需求的保险方案。例如，对于那些频繁进行长途驾驶的车主，公司会提供更高保障额度的第三者责任险，以更好地应对潜在的风险；而对于新车车主，公司则会推荐附加车身划痕险等，以全方位保护新车免受意外伤害。这充分展现了公司对车主需求的准确掌握和贴心服务。

3. 多样化的增值服务

泉州市C财产保险公司的车险理赔不仅涵盖了保险保障与理赔服务，还额外提供了一系列增值服

务，如道路紧急救援服务、免费上门取车代送检服务、代驾服务以及免费玻璃更换与修复服务。这些增值服务在关键时刻能够为车主排忧解难，保障行车安全。

4. 专业的客服团队

泉州市C财产保险公司配备了一支既专业又热情的客户服务团队，他们随时待命，为车主们提供详细的咨询与解答。无论是购买车险前的种种疑问，还是保险期间所需的服务咨询，车主们都能得到一对一、迅速且准确的答复。

综上所述，泉州市C财产保险公司的车险服务凭借全面的保障范围、高效的理赔流程、个性化的方案、丰富的增值服务以及专业的客服团队，为客户的驾驶安全提供了可靠的保障。让车主们在驾驶出行都能感受到安心与放心。表 2-1 展现了泉州市C财产保险公司理赔具体情况。

表 2-1 泉州市 C 财产保险公司的理赔内容

理赔步骤	具体内容
报案	车主通过电话、公众号等途径向保险公司报案
勘察定损	定损人员及时到达现场、对事故车辆进行勘察定损
提交资料	车主按照要求提交相关理赔资料
审核赔付	保险公司对理赔资料进行审核、确认无误后进行赔付

三、泉州市C财产保险公司车险理赔服务质量存在的问题

（一）理赔考核与流程管理待完善

当前对于理赔人员的考核体系，亟待我们深入地进行优化与完善，公司现行的员工考核指标颇为片面且不够完善。例如，对于定损员来说，应从他们的工作效率、减损效果、服务态度等多种角度对其工作质量进行考核，但公司却将他们的薪酬绩效简单地与定损金额和数量相挂钩。这种做法可能导致部分定损员为了达到考核指标，不惜采取过度压缩赔款或者敷衍了事的手法，使得客户应有的赔付大打折扣，从而引发诸多不满情绪。

除此之外，理赔流程中的各个环节之间缺乏有

效的衔接管理，导致理赔周期较长。由于在查勘、定损、核损、单证、理算、核赔等各个环节，理赔人员仅专注于自己的工作目标，缺少与团队的交流与合作，造成对车险案件理赔进度的追踪不够及时和精准，并且在发生问题时，相关工作人员相互推卸责任，最终导致整个理赔过程的运作变得不顺畅。^[4]

（二）与车险承保部门联动不够

车险业务的运作方式从承保环节为起始，至理赔环节终结。在这个过程中，承保部门扮演着至关重要的角色，他们需要向客户清晰地介绍保险产品，并解释理赔的具体流程，但是泉州市C财产保险公司业务人员的工资绩效更多取决于自身的销售业绩，而非所承保业务的赔付质量。这就造成了一些业务人员在承保环节时对车险产品的保障范围和保障程度进行夸大，而忽视对投保人的义务、理赔的具体步骤、免责事项以及理赔金额的计算方法等细节的讲解，因此理赔部门在后期可能会面临诸多困难与挑战，处于比较被动的状态。

如果当客户遇到事故需要理赔时，由于对流程不熟悉，可能会耽误理赔的进度。也或许是因为对保险条款的理解出现错误，使得客户认为赔款金额并不符合自身的期望，从而心生不满导致投诉，这种情况不但会降低客户对公司车险理赔服务的满意度，也会使得客户不愿意继续续保，这对于泉州市C财产保险公司理赔业务的今后发展构成了巨大的隐患。

（三）台风期应急能力待提升

每年夏季的台风是客户遭受灾情的高发期，不仅造成巨大的财产损失，还威胁到人身安全。然而，就是在这样恶劣的环境下，优秀的理赔服务才能更好地赢得顾客的好感和信赖。因此，每年的台风季节，都是提高汽车保险理赔服务品质的好时机。

但就当前而言，泉州市C财产保险公司在应对台风到来时的应急处置预案方面仍有很大的缺陷，当出现大面积水淹车辆灾害时，公司往往显得手忙脚乱，反应不够迅速。在对被水淹的车辆进行调查、理赔时，由于缺乏足够的细节和专业性，主要

依靠人工以及人员的实地走访，因此，有可能发生已经报告的水淹车没有及时掌握车辆具体位置的情况。此外，如果维修人员在维修过程中缺乏熟练的维修技术，这不仅影响了工作时效，还延长了案件处理周期，也给客户带来了不佳的体验。同时，短期内因工作负荷剧增，员工的情绪波动较大，也会影响到服务质量，进而引发投诉率在短期内上升。

（四）服务意识不强

在处理客户投诉的电话沟通过程中，对于存在舆情风险或投诉可能升级的情况，理赔工作人员未能给予足够的重视，缺乏足够的情绪安抚和正面引导给客户，员工的服务态度还有很大的上升空间，有时会偏离服务标准，服务时效和服务质量也存在些许问题，工作态度往往是引起客户投诉的一个主观因素。为此，要加大对理赔服务人员服务标准化、规范化的落实力。^[5]

四、泉州市C财产保险公司车险理赔服务质量提升对策建议

（一）健全理赔管理体系

面对定损员责任心不足的问题，我们需要构建一个科学的员工考核评价体系，应结合各岗位的实际需求，量身定制多维度、多方面的考核指标，以便全面、公正地评估员工的工作效率与质量。在此基础上，应确保奖惩机制的公正性与透明度，以此来激励员工主动提升理赔服务的能力，进而推动车险服务价值链的构建与延伸，形成企业为员工创造更好的发展机会，员工则通过优化服务为客户创造更大价值。而公司的业务增长与利润提升，很大程度源自于客户的满意度与忠诚度。

同时，针对理赔流程冗长的问题，亟需构建一套高效的理赔管理体制，该体系旨在加强车险理赔各环节之间的沟通与协作，防止相互推诿现象，确保理赔工作能够流畅且高效地进行，从而有效缩短理赔周期，提升客户满意度。

（二）加强承保与理赔联动

车险经营的第一步，即承保环节，是风险管控的核心要素。若未能有效把控风险，往往最终会在

后续的理赔环节显露无遗，对车险理赔质量造成不利的影响，而理赔质量的好坏，又直接关系到车险客户的续保意愿，从而影响承保部门的业务拓展。

泉州市C财产保险公司深知车险客户续保率是衡量汽车保险理赔品质的一大因素，因此强化车险理赔部门与承保部门之间的紧密协作变得尤为重要，双方需携手努力，共同提高车险续保率并致力于优化理赔服务品质。首先，应将车险销售人员的薪酬绩效与保单实际赔付率相结合，以此引导业务人员更加重视业务的品质，避免盲目追求业绩而忽视长期风险控制。其次，应实施系统的培训计划，以提升车险业务人员的专业技能和职业素养，从而防止销售误导行为的发生，确保客户在销售过程中能够全面、客观地了解车险产品的特点与优势。最后，要加强客户信息在理赔部门与承保部门之间的共享，让理赔部门将收集到的客户风险信息能够及时传递给承保部门，为车险业务的开展提供更加精准的数据支持，实现事前风险的有效防控。

（三）提升汛期台风理赔对策

1. 设立快速理赔通道

在确保服务质量不受影响的前提下，为了不妨碍客户的车辆使用，我们应竭力提升理赔赔付率，根据现有的理赔步骤与程序，及时在收集到理赔资料后于当日内完成赔付工作。在此期间，所有的工作人员在应对台风等特殊情况下的理赔工作时都应全力以赴，并采取具体措施，例如优化理赔流程，简化审批流程，减少实地勘察，保证快速赔付，最大限度地保护客户的利益及索赔体验。

2. 强化线上服务体验

一方面，我们要确保客户服务热线24小时开通，随时响应客户需求。另一方面，充分利用APP、微信公众号等现代化数字化保险服务平台，配备专业的在线客服团队，为客户提供全面的服务，包含但不限于出险报案、紧急救援等多方面的支持。

3. 完善服务预案与应急响应

当客户遭遇事故时，我们应积极协助客户进行现场救援工作，并全方位地搜集、保存事故前后的影像资料或各类证明材料。客服队伍要增强整体意识

和服务理念,尤其在台风多发时期,更要加强应急处理工作的组织与实施,建立和完善顾客服务的应急预案,健全应急反应机制,确保团队对突发灾难的能力得到有效的提升。

各地区的理赔中心和各营业网点都要强化安全防护措施,对值班和人员进行合理的调配,针对重要客户群体和重大理赔案件应开通特别服务通道,避免延误和拥挤的情况发生。在面对恶劣天气如大雨等情况下,营业网点应设置明显的防滑警示和防滑设施,条件允许的网点还应主动为客户提供必要的协助,以此提升公司的服务温度与品牌形象。

4. 深化宣传教育与信息沟通

理赔服务人员需要与当地政府、监管局、水利、气象等部门保持密切的沟通,了解台风气象和台风动态。^[6]通过手机短信、微信公众号、APP等多种途径,将灾害天气预警和出行安全指南及时发布,并继续加大对公众的宣传和教育力度,使公众的防灾减灾意识得到进一步增强,以最大限度地降低潜在风险。对于受灾较重的网点和设施,应主动告知客户,并指导客户利用线上电子渠道或数字平台完成业务操作,保证理赔服务在特殊时期也能持续进行、不受影响。

在台风频发的季节里,需进一步加强投诉管理机制,确保客户投诉能够得到迅速且有效的解决。对于灾情相关的客户咨询和投诉,应迅速响应并快速解决,并尽快给予客户明确的反馈。对受灾较为严重的地区,如有申诉时限问题,应及时与总部进行沟通协商。在处理投诉时,要保证有核实的结果,并有相应的答复,防止出现与灾害有关的负面舆情,让客户真正感受到关怀和温馨的服务。

(四) 提升理赔人员素养

作为理赔工作的直接参与者,理赔人员的形象、素质、态度、专业程度等都是公司的“名片”,对企业的认知度、信任度以及未来的经济合作都将产生深远的影响。一次简短的理赔经历,往往足以深刻塑造客户对公司的整体印象。^[7]因此,企业必须重视并加强理赔人员的培训,致力于提升他们的

服务意识。培训方式可以灵活多样,如组织专题会议,建立内部沟通平台等,同时增加专业的人伤理赔人员,确保服务的全面性和专业性。

在保险理赔过程中,由于专业术语多、流程复杂,加之出险时间的不确定性,且客户往往处于焦虑状态,对理赔人员的需求和咨询时间也较为随机。这就对理赔团队的综合素质提出了更高的标准,既要精通业务知识,又需具备卓越的服务意识。理赔服务人员需展现出极大的耐心倾听客户的声音,细致入微地回答客户的每一个问题,并且能够站在客户的角度思考问题,以冷静且清晰的头脑为客户提供指引和帮助。对于顾客的抱怨与投诉,理赔人员应具备足够的耐心去聆听,并采用适当的方法予以疏导与化解,确保问题得到有效解决。这种职业技能的培训和实战经验的积累,实际上是一种隐性激励,通过不断学习和实践,不仅能够掌握新的知识和技能,提高了自身的专业素质,还能为公司带来更多的业务机会,创造更为显著的利益增长与价值。

参考文献

- [1] 王召强. 我国汽车保险理赔服务质量提升研究[D].
- [2] 徐敬尧. P财产保险公司重庆分公司车险理赔服务质量改进研究[D].
- [3] 代建鑫. 车险理赔管理问题及对策研究[D].
- [4] 丁璐. D财险公司车险理赔质量的影响因素分析[D].
- [5] 孙健. H财险分公司车险理赔服务质量提升研究[D].
- [6] 王文珠. 第一时间监管引领金融支持防汛救灾[J]. 中国农村金融, 2021, (15): 23-24.
- [7] 贺森. ZH保险公司车险理赔服务质量提升研究[D].

(作者单位: 太平洋产险泉州中支)

责任编辑: 危冰琳

责任校对: 谢圆虹

浅析保险行业代理退保黑产的智能 化监督与风险防控

◎ 陈 沁 马昌盛 陈稣彬 袁 炜

摘 要：近年来，代理退保黑产活动猖獗，严重侵害消费者合法权益，扰乱金融市场秩序。本文以人寿保险行业为研究对象，探讨如何通过智能化监督与风险防控，构建有效的代理退保黑产监督模型，提升打击效能，保护消费者权益，维护金融安全。通过整合保险公司内部数据和外部数据，形成多维度的数据池，识别异常退保行为，锁定疑似被代理客户，并追踪黑产组织的资金流动轨迹，形成完整的证据链条。同时，推动刑事司法和行政执法有效衔接，形成司法联动机制，严厉打击代理退保黑产。本文的研究旨在为保险行业打击代理退保黑产提供理论支持与实践参考，助力推动金融行业的健康发展，维护金融安全，实现经济高质量发展。

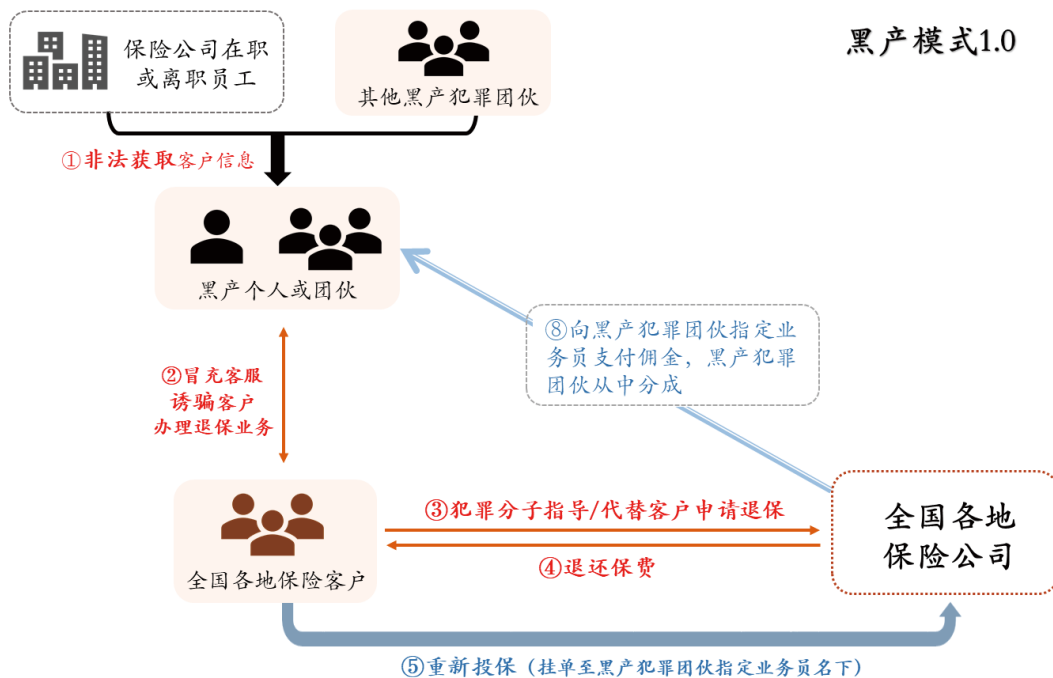
关键词：代理退保；黑产监督模型；司法打击

一、引言

习近平总书记强调，防范化解金融风险事关国家安全、发展全局、人民财产安全，是实现高质量发展必须跨越的重大关口。金融安全是国家安全的重要组成部分，是经济平稳健康发展的重要基础。金融黑灰产作为金融领域的重要风险之一，不仅侵害消费者隐私和财产安全，还破坏金融生态，危害金融安全，扰乱金融市场秩序和社会稳定。近年来，代理退保黑产活动猖獗，其以“维权”为名，通过虚构投诉、教唆客户非理性维权等手段，形成职业化、产业化犯罪链条，严重侵害消费者权益及市场秩序。尽管国家持续开展专项整治行动，但代理退保黑产因其低门槛、高回报、强隐蔽性等特

点，逐渐发展为有组织、有计划、分工明确的大型团伙。其通过互联网平台肆意扩张，借助技术手段实施违法行为，导致案件线索收集难、证据链不完整、法律适用不统一等问题日益突出。传统的打击模式难以应对黑产的复杂性和隐蔽性，亟需通过智能化监督与风险防控手段，构建数据驱动的治理机制。

在此背景下，本文聚焦保险行业代理退保黑产的智能化监督与风险防控研究，探讨如何通过大数据、数字模型智能分析等技术手段赋能司法机关及保险行业，构建跨部门数据共享与智能分析机制，实现对黑产行为的精准识别与打击。通过科技手段提升线索筛查和案件侦办效率，推动金融行业系统性治理与数字化转型，为维护金融安全、促进经济



高质量发展提供有力支撑。

二、“代理退保”黑产发展态势变化及分析

近年，在抵制打击“代理退保”黑产过程中发现黑产运作模式不断更新迭代，细化分工，逐渐形成完整的黑色产业链，且手段愈发隐蔽，新旧模式之间还存在交叉重叠。

（一）黑产1.0模式，退旧买新，获取保险佣金

该模式主要由个人或团伙实施，其运作流程清晰且具有一定的隐蔽性。具体而言，黑产团伙首先通过非法手段获取客户个人信息，包括投保人姓名、保单号、联系方式等敏感数据。随后，他们冒充保险公司售后人员或客服，以“优化保单”“升级保障”“享受更高收益”等名义，诱导客户退保原保单并重新投保新的保险产品。

在这一过程中，黑产团伙的关键目标是通过退旧买新获取新单佣金。保险佣金通常是根据新保单的保费或佣金规则发放的，而黑产团伙通过操控客户退保原保单并重新投保，利用保险公司的佣金发放机制，从中非法牟利。例如，部分黑产团伙会利用保险产品的短期契约转换规则，通过先退保旧单、后投保新单的方式，套取新保单佣金差额。这种手法不仅扰乱了正常的保险销售秩序，还可能导

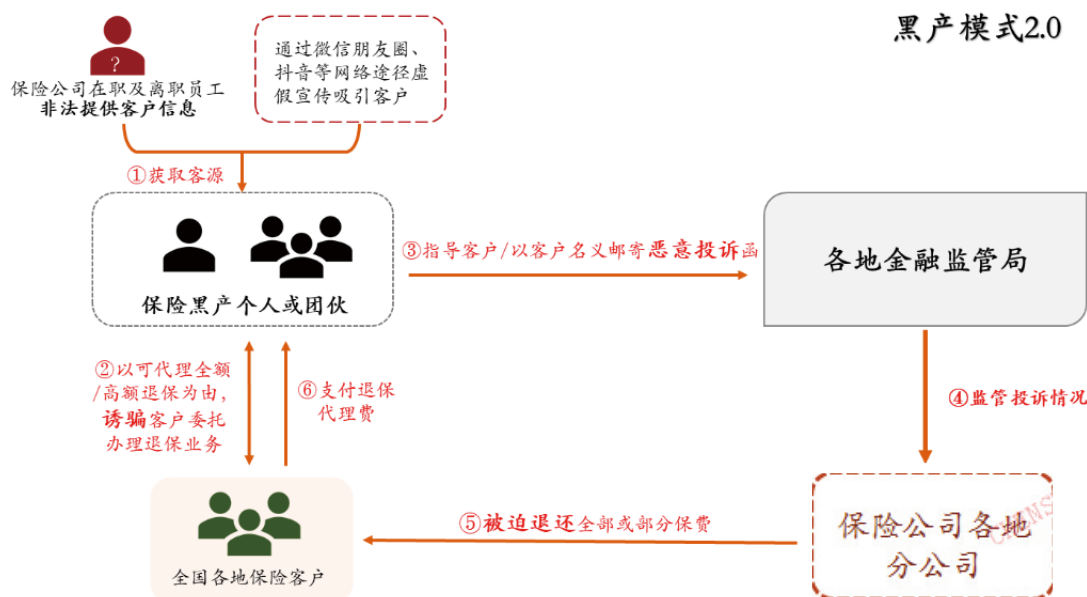
致客户因频繁退保而面临经济损失。

（二）黑产2.0模式，非法代理退保，收取高额手续费

该模式主要由个体或团伙协作实施，其核心流程始于非法获取和交易客户个人信息，进而通过虚假宣传和诱导性话术，诱骗保险消费者委托其办理所谓“代理退保”。一旦获得委托授权，黑产人员便深度介入甚至直接冒充投保人，向金融监管机构发起大量恶意投诉，以此对保险公司施加压力，其最终目的在于迫使保险公司接受全额退保或高额退保的结果，并借此向客户收取远高于正常水平的所谓“服务费”或“手续费”。

值得注意的是，该模式当前不仅持续存在且运作活跃，其手法更呈现出日益专业化、组织化的趋势，对金融秩序的冲击愈发严峻。一个显著且危险的演变在于，黑产团伙的施压对象已发生“战略性转移”，从主要针对保险公司转向直接瞄准金融监管部门。为实现其非法牟利目标，部分黑产团伙不惜滥用法律和行政程序，手段升级包括：向纪检监察部门进行不实举报，对监管机构的处理决定提起行政复议，乃至发起格式化、批量化的行政诉讼。这种策略的核心意图在于对监管部门本身施加压

黑产模式2.0



力，企图干扰其正常履职，迫使监管机构向保险公司传递压力，从而间接达成其全额或高额退保的不法目的。

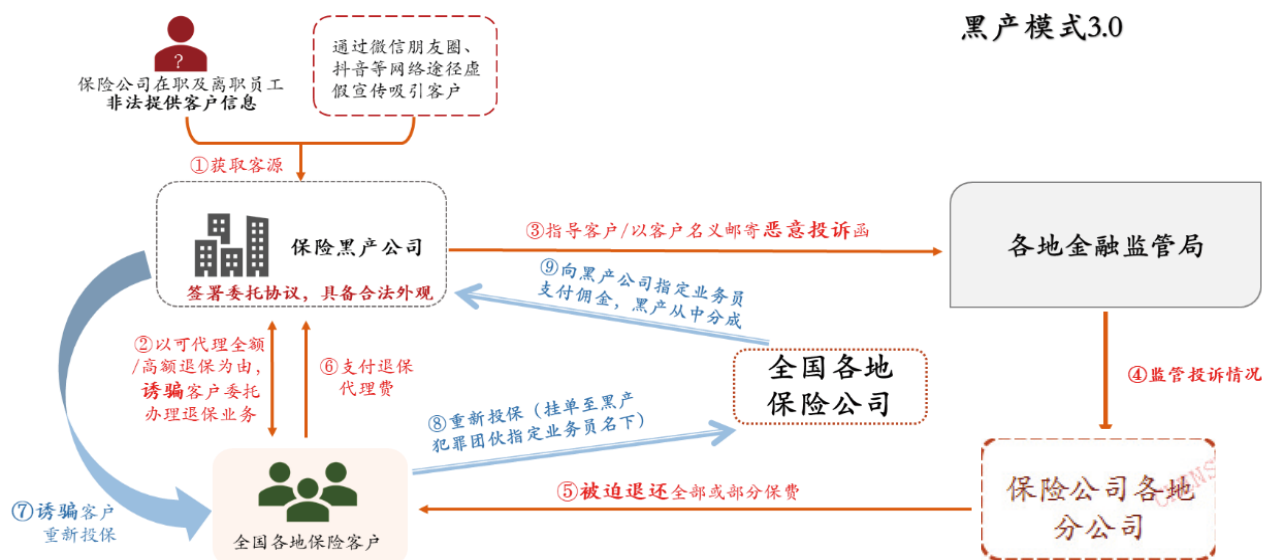
此种手法升级带来了双重恶劣影响：一方面，它极大地增加了金融监管部门依法、公正处置投诉的复杂性和难度，耗费大量宝贵的监管资源；另一方面，这种滥用投诉、举报和司法程序的行为，不仅严重侵害了保险消费者的合法权益，扰乱了正常的保险市场经营秩序，更对整体的金融监管效能和法治环境构成了实质性干扰和破坏，已成为当前金

融风险防控领域亟待解决的突出问题。

(三) 黑产 3.0 模式，代理退保+退旧买新综合版

较 1.0、2.0 模式，黑产 3.0 模式作案手法愈发隐蔽，已升级为“代理退保+退旧买新”的综合型犯罪形态，其核心特征在于通过组织化、公司化的伪装实现非法牟利的闭环运作。该模式以成立法律咨询公司、金融服务机构等合法主体为掩护，将代理退保行为嵌入所谓“合规”业务流程中，大幅提升了隐蔽性和欺骗性。黑产团伙首先诱导保险消费

黑产模式3.0



者委托其办理退保，通过虚构保险公司违规情节、伪造投诉材料等方式，唆使客户向金融监管机构发起恶意投诉，借此对保险公司施加压力，逼迫其接受全额或高额退保方案，进而向客户收取远高于市场标准的“服务手续费”。

与此同时，黑产同步实施“退旧买新”的二次套利操作：在成功退保后，立即以“优化保障”“升级产品”为话术，诱导客户将退保资金用于重新投保新保单，而黑产则通过操控新单销售环节非法获取保险佣金。这一过程形成“退保-投诉-再投保”的完整链条，既通过退保手续费实现首轮牟利，又通过新单佣金完成二次收割。该模式的危害性呈现多维升级：

1. 合法性伪装深化：以注册公司、签订服务合同等形式掩盖非法本质，增加执法部门识别和取证难度；

2. 双轨套利叠加：结合代理退保的施压手段与退旧买新的佣金套取，实现双重非法收益；

3. 客户权益系统性侵害：消费者不仅因退保损失原有保障，还可能因误导性再投保陷入保障缺位、资金缩水的风险；

4. 市场秩序双重冲击：既干扰保险公司正常经营和监管资源，又扭曲保险销售生态，助长恶性竞争。

（四）黑产作案手法持续升级

当前，“代理退保”黑产作案手法持续升级，呈现出专业化、规模化、跨行业合作等显著特征。随着监管力度的不断加大，黑产团伙为规避打击、实现利益最大化，不断调整作案策略，作案手法日益复杂化、隐蔽化。

首先，“代理退保”的诉点呈现专业化趋势。黑产团伙将诉点从传统的“提供保险合同外利益”“夸大保障范围”等，升级为现金价值诉讼。这类诉讼具有高度的格式化特征，原告的诉讼请求、依据和证据高度雷同，只需简单调整即可批量使用，极大浪费了司法资源。

其次，律师事务所的深度参与使黑产业务进一步升级。一些律师事务所公然在自媒体平台发布虚

假信息，以“律协维权主任”等名号招揽退保业务。其作案手法包括：通过短视频平台、直播互动、精准广告投放等方式进行引流获客；利用AI技术伪造投保人签名、身份证件等资料，冒充投保人身份与保险公司沟通；唆使投保人进行恶意投诉，甚至以泄露隐私为威胁迫使投保人配合完成退保操作。

更有甚者，黑产团伙与科技公司、金融公司合作，开发退保软件、提供资金支持，形成完整的产业链条，进一步扩大了作案规模和危害程度。

这些手法的不断升级，不仅严重侵害了保险消费者的合法权益，也对金融秩序和监管效能造成了巨大挑战。

三、“代理退保”黑产打击工作的困难与科技赋能的必要性

近年来，“代理退保”黑产呈现高度组织化、技术化特征，已成为扰乱金融市场秩序、侵蚀金融安全的顽疾，其打击治理面临多重结构性挑战。黑产团伙以犯罪成本低廉、非法获利空间巨大、作案手段高度隐匿为支撑，依托互联网平台构建跨区域协作网络，通过虚拟身份伪装、加密通信工具、伪造电子证据等技术手段规避监管，导致案件侦破难度加大、司法成本攀升、监管效能受限。传统依赖人工核查与事后处置的治理模式难以应对黑产的全链条数字化运作，亟需引入科技化、系统性防控机制，利用大数据建模追踪异常行为、区块链技术固化电子证据、人工智能识别虚假投诉等手段，实现从被动应对到主动预警、从碎片化治理到全周期穿透的升级，从而精准打击黑产犯罪，维护金融消费者权益与行业生态安全。

首先，黑产线索收集难度大，主要源于其行为隐秘且反侦察能力较强。保险公司难以获取有效线索，同时缺乏同业数据、银行流水等关键信息支持，进一步加剧了线索收集的难度。此外，黑产手段日益隐蔽，增加了线索识别的难度。早期黑产通过制作格式统一、寄件地址相同的信函批量寄送至监管机构，但因其显眼特征，容易被监管机构识别并采取相应措施。后期，黑产转为提取关键词组成

新样本，让客户自行抄写并投递，以确保信函内容、笔迹、寄件地址不一致，从而规避监管。更为甚者，黑产还通过让客户开通新SIM卡或提供话术提纲，规避保险公司声纹识别，进一步加大了线索收集的难度。

其次，证据收集环节存在明显短板。非法代理退保行为通过网络平台和社交媒体进行，具有较强的隐蔽性。保险公司仅能收集到部分客户与黑产的聊天记录和合作协议，而关键性证据如交易流水和完整聊天记录往往超出公司收集能力。此外，客户因担心打击报复或自身利益考量，不愿配合提供相关材料，导致证据链不完整，立案难度增加。随着“代理退保”黑产向产业化、企业化发展，行政监管部门取证能力有限，难以通过非强制手段获取投保人配合，少量零星的证据难以形成闭环，也难以揪出行业内鬼。保险公司虽隐约察觉受到侵害，却难以明确具体侵害方，希望借助侦查机关的强制力介入调查，但因缺乏明确的犯罪对象或线索，侦查机关往往不愿受案、立案，导致案件陷入难以破解的困境。

此外，法律适用问题和跨区域管辖争议也制约了案件推进。当前刑法未将“非法代理退保”列为法定罪名，司法实践中常依据现有罪名如敲诈勒索、诈骗等进行定性，但不同罪名的立案追诉标准不一，加之各地司法机关对新型案件的定性存在较大差异，导致立案和推动案件过程中缺乏统一的司法论证依据。同时，大量黑产组织通过互联网在全国范围实施违法行为，呈现出跨区域、团伙化、网络化特征，导致案件管辖权争议频发。公安机关在处理此类案件时，常因司法资源有限和信息共享机制不完善，面临跨区域协作效率低的困境。

为应对这些挑战，亟需通过大数据、数字模型智能分析等技术手段赋能金融监管，构建跨部门数据共享与智能分析机制。通过整合保险公司内部数据和外部数据，形成多维度的数据池，识别异常退保行为，锁定疑似被代理客户，并追踪黑产组织的资金流动轨迹，形成完整的证据链条。同时，推动刑事司法和行政执法有效衔接，形成司法联动机

制，严厉打击代理退保黑产。

四、关于建立打击代理退保黑产数据监督模型思考

（一）运用数据监督模型参与黑产治理的可行性

在解决“代理退保”黑产整治难题中，最迫切的是要实现犯罪线索的精准发现，为侦查介入提供明确目标。尽管黑产行为具有较强的隐蔽性，但并非毫无痕迹可循。通过建立黑产监督模型手段，透过表象揭示黑产背后的犯罪人员。具体而言，“代理退保”黑产与客户的“合作”会留下交易流水、投诉举报信息等数据，客户或黑产人员在投诉、举报过程中会在国家金融监督管理部门、保险公司留下信息数据，诱骗买新保险、挂新人单也会在保单查询系统中留下记录线索。然而，这些数据散落在不同部门，难以发现其中的规律。如果能够打破信息壁垒，实现数据的有效串联，就能形成有力的数据线索。

在实践中，各保险公司作为“代理退保”黑产的主要侵害对象，可通过履行相关手续，批量调取交易明细等数据，也能够顺利实现。这种跨部门的数据整合与共享，为精准打击黑产奠定了坚实基础。

“代理退保”黑产不仅对投保人、保险公司和监管部门造成严重危害，还对国家公共利益带来系统性风险。其影响范围广泛，不仅限于单一保险公司或地区，而是涉及全国保险行业的系统治理。黑产监督模型可通过整合保险公司、监管部门、银行、公安机关等渠道的海量数据，梳理整合、比对碰撞，构建针对高佣套利、挂单套佣、以退骗新、诈骗等风险场景的数据模型，能够精准识别“代理退保”黑产人员及行业“内鬼”。这不仅形成了可推广、可复制的监督规则，还有效破解了公安机关不立案、检察机关依赖侦查介入被动的局面，实现了主动监督、靠前监督的目标。

通过司法机关、监管单位和保险公司的协同合作，依托数据融合共享与智能建模技术，可实现

对“代理退保”黑产的靶向打击与源头治理。这一协同机制不仅驱动保险业系统性风险防控体系的升级，更通过数字化赋能推动行业生态重构，为筑牢金融安全屏障、服务经济高质量发展注入核心动能。

（二）数据监督模型设计及运用思路

在建构模型过程中，基于代理退保黑产行为特征，对数据进行清洗与转化，按照内在规律链动数据，实现关联分析与深度挖掘，揭示数据背后的隐含信息，进而收集“代理退保”黑产乱象涉嫌犯罪的线索和证据。通过整合国家金融监督管理总局、检察院、公安机关、保险公司等多方数据资源，形成涵盖高协解金客户清单、投诉记录、退保资金流水、监管投诉名单等的多维度数据池，为打击黑产行为提供全面数据支撑。具体如下：

1、数据驱动的代理退保黑产打击模型构建

针对保险行业“代理退保”黑产治理需求，应建立以数据整合为基础、行为分析为手段、资金穿透为核心的全流程打击模型。通过整合国家金融监督管理总局投诉数据、保险公司退保数据及银行账户交易信息等多维度数据资源，构建包含客户信息、投诉记录、资金流向的动态数据池，重点挖掘异常行为特征与资金流转规律，形成可追溯的犯罪线索链条。

2、多维度数据筛查机制

通过整合金融监管部门投诉数据与保险公司退保记录构建风险识别体系。数据源涵盖国家金融监督管理总局的信访投诉（含信函、电话、举报及行政复议数据）及各保险公司的超额退保客户信息（包括客户身份、银行账户、实际退保金额与正常退保金额差值、退保时间等关键字段）。建模采用三阶段渐进式筛查：

第一阶段聚焦多维度异常特征锁定疑似被代理客户，包括分析短期内跨两家以上保险公司投诉销售违规的客户（违背正常投诉概率）、监管部门投诉电话与保险公司预留号码不一致的客户（暴露代理介入痕迹）、单一电话号码关联多名退保客户及异常声纹比对客户（揭示代理集中操作）、投诉信

函格式高度雷同的客户（反映模板化投诉特征），以及经监管部门否决后仍实现超额退保的客户（暗示存在非法施压行为）。通过合并去重这些异常数据群组，构建高风险客户池，此类客户往往与黑产共谋实施钓鱼取证、伪造证据等行为。

第二阶段通过穿透式资金分析追溯黑产主体。调取高危客户的退保金收款账户流水，重点筛查符合“双特征”的异常转账：一是资金流向集中（多名客户向同一收款方转账或备注含“退保/咨询/服务”等关键词），二是交易模式匹配黑产收费规则（转账总额低于退保金差额，且呈现“半年内预付定金+退保后30日内支付尾款”的典型分期特征）。符合上述条件的资金接收方即被标记为疑似黑产人员。

第三阶段启动逆向追溯扩大战果。调取嫌疑黑产人员的银行及微信流水，反向匹配保险公司超额退保客户库，挖掘更多隐蔽的代理退保案例。通过量化其非法获利金额、关联监管部门投诉频次等数据形成证据链，引导公安机关开展刑事侦查。针对服务费支付与退保时间间隔过长的个案，需重点核查黑产是否采用暴力催收或滥用民事诉讼等手段实施二次勒索，从而完整揭露敲诈勒索犯罪的全链条行为模式。

3、司法联动证据转化体系

在模型应用过程中需建立证据转化机制，将数据分析成果转化为侦查要件：针对客户与黑产人员的资金往来记录，需结合退保时间差验证服务费支付模式；对持续缠诉客户应引导公安机关核查是否存在暴力催收等犯罪行为；通过整合投诉信函格式、声纹特征、行为轨迹等非结构化数据，构建客户-黑产人员共谋关系图谱。建议由国家金融监督管理总局牵头建立跨部门数据共享平台，打通监管投诉系统、公安户籍信息、保险核心业务系统及第三方支付通道，形成“数据预警-线索移送-侦查取证”的闭环治理机制。

4、长效化智能监测架构

模型设计需包含动态监测功能模块：设置投诉频率、诉求合理性、资金流转周期等量化指标，建

立异常行为预警阈值；通过自然语言处理技术解析投诉文本相似度，识别模板化举报材料；构建资金流转网络，揭示多层嵌套的分赃链条。数据模型应支持监管机构、司法机关、保险机构三方协同作战，实现从单点线索发现到全链条打击的数字化升级，有效遏制黑产组织通过捏造违规事实、操控投诉流程实施敲诈勒索的犯罪行为。

表1 数据监督模型运用表

步骤	具体内容	执行单位	风险要点意义	具体举措	目标
第一步	分类筛选出疑似被代理客户	保险公司	防范恶意退保行为，减少保险公司损失，维护保险市场秩序。	收集客户退保记录、投诉电话、预留电话变更等信息，建立客户信息数据库，定期更新。	筛选出疑似被代理客户，为后续分析提供基础数据。
第二步	筛选出疑似黑产人员	保险公司	识别黑产人员，切断黑产资金流动，防止进一步的违法行为。	分析退保金流向，特别是涉及个人或企业账户的转账记录；与银行合作，获取退保金流向数据。	锁定疑似黑产人员，为后续法律行动提供依据。
第三步	反查出更多退保客户	保险公司	扩展识别范围，发现更多可疑活动，提升打击效果。	利用已识别的疑似黑产人员名单，进一步挖掘数据，分析银行交易明细，匹配可疑客户。	反查出更多疑似被代理客户，为后续打击提供更多信息。
第四步	筛选出疑似敲诈勒索共犯业务员	保险公司	识别内部共犯，防止敲诈勒索行为，维护公司声誉和利益。	分析业务员的佣金和奖励情况，特别是退保客户对应的业务员；建立佣金和奖励分析模型。	筛选出疑似敲诈勒索共犯的业务员，为后续法律行动提供依据。
第五步	风险专项筛查	保险公司	识别被诈骗客户和职务侵占业务员，减少公司损失，维护客户权益。	匹配保险公司超额退保客户名单与新购保险客户名单，筛选出被黑产代理的客户。	识别出被诈骗客户和职务侵占业务员，为后续法律行动提供依据。
第六步	数据反馈与报告	检察院、金融监管局	支持司法单位的刑事打击行动，提升打击效果。	定期向检察院和监管机构反馈疑似被代理客户、黑产人员、敲诈勒索共犯业务员和职务侵占业务员的数据和线索。	支持司法单位的刑事打击行动，提升打击效果。
第七步	隐私与数据保护	保险公司、金融监管局	保护客户隐私，避免法律风险。	在数据共享和反馈过程中，对客户信息进行匿名化处理，确保数据处理的合法性和合规性。	保护客户隐私，确保数据处理的合法性。
第八步	技术与合作支持	保险公司、技术公司	提高数据分析的效率和准确性，提升整体反黑产能力。	与技术公司合作，开发相应的数据分析工具和系统，实现自动化的数据筛选和监控。	提高数据分析的效率和准确性，提升整体反黑产能力。
第九步	跨机构合作	检察院、金融监管局、保险公司	提高整体反黑产能力，确保数据共享的顺畅。	与监管机构、司法单位和金融机构建立紧密的合作关系，确保数据共享和反馈机制的顺畅运作。	提高整体反黑产能力，确保数据共享的顺畅。

（三）利用数据监督模型打击黑产的实际案例

2025年4月，福州市台江区人民法院审结一起以“代理退保”为名实施敲诈勒索的刑事案件。被告人林某某在2022年1月至2024年7月间，以“高额退保”为诱饵，编造保险公司虚假违规“剧本”，组织恶意投诉并勒索“协解金”。台江区人民检察院主导侦办，联合公安机关、福建金融监管局及平安人寿福建分公司，依托创新的“数字监管+司法联动”模式，成功构建多维度数据池（涵盖高协解金客户、投诉记录、资金流水等）。通过数字监督模型实现投诉名单交叉比对、异常联系方式追踪、退保资金流向穿透三大功能，精准筛选异常客户、锁定以林某某为首的黑产团伙，完整还原其捏造事实、伪造材料、恶意退保的作案链条，形成完整证据闭环。最终，林某某因敲诈勒索罪被判处有期徒刑一年五个月并处罚金2万元，追缴全部违法所得。

案件办理过程中，检察机关采取了三项关键措施：一是依据“代理退保”黑产运作模式，围绕投诉人信息、退保申请记录、异常银行转账流水等关键要素，依法向福建金融监管局、相关保险公司及银行机构发出《调取证据材料通知书》，调取相关行政复议数据、超标准退保客户、新增保险客户、代理人员数据以及疑似黑产人员、银行流水数据。二是通过实地走访调查与数据研判分析，设定“在多家保险公司均获超额退保”“退保金额比例显著高于行业均值”“短期内投诉行为异常”“频繁变更预留联系方式”等筛查条件，精准排查疑似被黑产代理操控的客户群体。三是以上述特征为底层逻辑构建数据模型，通过信息碰撞比对、特殊摘要识别等技术手段，锁定重点嫌疑黑产人员，并反向追踪其代理的其他客户，深挖涉嫌共同敲诈勒索的保险业务员，同步发现诈骗、职务侵占等犯罪线索。对于初查中发现的捏造事实、钓鱼取证、伪造证据等确凿材料，及时移送公安机关，查实利用虚构保单违规事实进行恶意投诉的行为，固定关键证据，依法以涉嫌敲诈勒索罪开展立案侦办工作。

此案的成功办结，充分体现了数据监督模型在金融治理中的实际意义。通过数据驱动的精准打

击，不仅有效遏制了代理退保黑产的蔓延，还为金融行业防范化解风险提供了可复制的经验。同时，多部门协同联动的治理模式，推动了金融监管与司法打击的深度融合，为优化营商环境、维护金融安全树立了标杆。

五、保险公司内控风控体系创新的探索

针对“代理退保黑产”组织违法点前移、触点后置导致的取证难题，保险公司可通过构建技术驱动型风控体系，深度融合内控机制与前沿技术，形成覆盖全链条的动态识别与证据固化能力。这一系统性方案以风险穿透、司法转化、协同治理为核心，突破传统防控模式局限，为行业应对黑产挑战提供了可复用的治理范式。

面对黑产违法活动隐蔽化、团伙作案特征强化的趋势，保险公司通过全链条风险监测技术，将风险识别关口从被动应对业务实施阶段前移至黑产招揽阶段。依托大数据构建覆盖组织成立、招揽、实施的全周期分析网络，深度挖掘客户投诉与资金流水的关联性，结合IP溯源、账号画像等技术反向追踪黑产在社交平台的运营轨迹，将碎片化线索整合为可追溯的证据闭环。同时，通过实时监测退保率突增、集中退保、无证据诉求等异常信号，结合投诉信函同源性特征（如文本一致性、寄件地址重复性）锁定黑产行为模式，并引入自研声纹中台系统，基于深度学习算法比对客户语音特征相似度，生成司法级声纹评估报告，彻底替代传统人工听辨的低效模式，从源头阻断身份伪造欺诈风险。

在证据收集与司法衔接层面，保险公司创新应用区块链技术实现关键证据的全生命周期存证，对客户投诉记录、黑产协议、资金流水等数据进行链上固化，确保证据链完整性与不可篡改性，为刑事立案提供技术背书。同时，通过AI模型自动标注多维度风险特征（如跨地域关联、团伙作案痕迹），生成标准化证据包，并在投诉分配等业务环节前置风险识别模块，结合DeepSeek平台分析黑灰产倾向度评分，以“系统研判+人工复核”模式提升打

（下转第41页）

关于寿险公司个人客户信息保护的研究

◎ 黄 焱

摘 要：随着数字化时代的推进，寿险公司在业务运营过程中积累了大量个人客户信息。然而，当前个人客户信息保护面临着诸多挑战，如数据泄露风险、内部管理漏洞等。本文从寿险公司角度出发，深入剖析个人客户信息保护的现状，探讨存在的问题，并提出针对性的改进措施与举措，旨在构建完善的个人客户信息保护体系，提升寿险公司信息安全管理水平，增强客户信任与行业竞争力。

关键词：寿险公司；个人客户信息；信息保护；数据安全

一、研究的目的和意义

在当今信息高度发达的社会环境下，个人客户信息已成为寿险公司重要资产和核心竞争力的关键要素之一。寿险业务涉及客户大量敏感信息，包括个人身份信息、联系方式、居住地址、健康状况、财务状况、家庭关系等。这些信息的安全与保密不仅关系到客户的隐私权益，更是寿险公司履行社会责任、维护企业声誉、确保业务持续稳定发展的基石。一旦发生个人客户信息泄露事件，将对客户造成不可估量的损失，同时也会给寿险公司带来严重的法律风险、声誉损害以及客户流失等负面影响。因此，深入研究寿险公司个人客户信息保护现状，探索有效的改进措施和举措具有极为重要的现实意义。

二、寿险公司个人客户信息保护现状

当前，寿险公司对个人客户信息保护予以了一定重视，采取诸多举措构建防护体系，但仍存在不

少亟待攻克的难题。

从积极方面来看，合规体系初步成型。多数寿险公司依据相关法律法规，在客户信息收集阶段，于投保单证、业务协议里清晰阐明收集目的、使用范围与处理方式，基本确保信息获取基于合法授权。在存储环节，通过加密技术、防火墙、机房管理等手段，以防数据被窃取或篡改。内部管理也渐趋精细，根据部门职能和岗位职责设置信息访问权限，同时借助日志记录和定期审计等方式监测异常数据调用等。

然而，问题依旧突出。部分公司存在过度收集行径，索要远超业务所需的冗余信息，诸如无关紧要的消费偏好细节，无端扩充了信息保管风险面。内部员工泄密时有发生，或因保密意识淡薄误传资料，或受外部诱惑监守自盗，离职员工带走客户信息另谋他用也屡见不鲜。第三方合作堪称重灾区，与医疗机构、科技公司共享数据时，协议执行松软，合作方数据泄露频发，令客户信息暴露于外。再者，跨国业务面临跨境合规挑战，不同国家

和地区法规差异，信息流转至保护标准低的区域易失控，一旦泄露，跨国追责艰难。整体而言，寿险公司个人客户信息保护任重道远，需全方位深度优化机制、强化监管。

三、寿险公司个人客户信息保护存在的问题

（一）技术层面的安全隐患

1. 网络攻击风险

尽管寿险公司采取了一系列网络安全防护措施，但面对日益复杂和多样化的网络攻击手段，如黑客攻击、恶意软件入侵、数据劫持等，仍然存在一定的安全漏洞。一些黑客组织可能会利用寿险公司信息系统的漏洞，窃取大量客户信息，并将其用于非法目的，如诈骗、敲诈勒索等。例如，近年来发生的多起保险公司客户信息泄露事件，均是由于黑客攻击导致信息系统被攻破，大量客户信息被窃取。

2. 数据加密技术不足

在数据存储和传输过程中，部分寿险公司的数据加密技术不够先进或应用不够广泛，导致客户信息存在被窃取或篡改的风险。例如，一些寿险公司在数据传输过程中仅采用了简单的加密算法，容易被黑客破解；在数据存储方面，部分敏感信息未进行加密处理，一旦存储介质丢失或被盗，客户信息将面临泄露的危险。

3. 信息系统漏洞管理不善

寿险公司的信息系统通常较为复杂，由多个子系统和模块组成，在系统开发、维护和升级过程中，容易出现各种漏洞。如果寿险公司不能及时发现并修复这些漏洞，就会给攻击者提供可乘之机。例如，一些寿险公司在系统更新后未能进行充分的安全测试，导致新的漏洞被引入信息系统，从而增加了信息泄露的风险。

（二）内部管理的薄弱环节

1. 员工违规操作

虽然寿险公司对员工进行了信息安全培训和管理，但仍有部分员工可能因个人利益或疏忽大意而违反公司规定，私自泄露客户信息。例如，一些员

工可能会为了牟取私利，将客户信息出售给第三方机构；或者在处理客户信息过程中，因操作不当，如误发邮件、丢失存储介质等，导致客户信息泄露。

2. 权限管理不严格

在寿险公司内部，不同部门和岗位的员工对客户信息的访问权限应根据其工作需要合理划分和严格控制。然而，实际情况中，部分寿险公司存在权限管理不严格的问题，一些员工可能拥有超出其工作范围的信息访问权限，这增加了信息被滥用或泄露的风险。例如，一些非核心岗位的员工可能能够访问到客户的敏感信息，而这些信息对其工作并无必要。

3. 内部监督与审计机制不完善

部分寿险公司内部监督与审计机制不够健全，对客户信息保护工作的监督检查力度不足，无法及时发现和纠正信息保护过程中存在的问题。例如，一些寿险公司的内部审计部门在对客户信息保护工作进行审计时，仅关注表面合规性，而忽视了对信息系统安全性、员工操作合规性等深层次问题的审计；或者审计周期过长，不能及时发现潜在的信息泄露风险。

（三）信息共享与合作中的风险

1. 第三方机构管理难度大

寿险公司在与第三方机构进行信息共享与合作时，虽然签订了保密协议，但对第三方机构的实际信息保护能力和执行情况难以进行全面有效的监督和管理。一些第三方机构可能存在信息安全管理水平较低、内部员工素质参差不齐等问题，容易导致客户信息在共享过程中出现泄露风险。例如，一些小型保险代理机构可能缺乏专业的信息安全管理和技术设备，对客户信息的保护措施较为薄弱。

2. 数据跨境传输风险

随着寿险公司国际化业务的拓展，涉及数据跨境传输的情况日益增多。在数据跨境传输过程中，由于不同国家和地区的法律法规差异较大，寿险公司面临着复杂的合规挑战。如果不能妥善处理数据跨境传输问题，可能会导致客户信息违反当地法律

法规而被泄露或滥用。例如，一些国家对数据跨境传输有严格的限制和审批要求，寿险公司若未能满足这些要求，可能会面临法律制裁和客户信息泄露风险。

（四）法律法规落地执行难

1. 法规细则适配难题

寿险业务极具专业性与复杂性，个人客户信息贯穿投保、核保、理赔、保全服务等漫长链条，各环节信息类型多样且流动频繁。现行法律法规难以全方位精准适配每个细微业务场景。比如，在健康告知环节收集客户既往病史信息，用于核保风险评估属必要流程，但法规对这些敏感健康数据后续留存时长、可二次利用边界未明确规范，导致寿险公司在数据存储清理决策上无章可循；又如客户因保单升级更换产品，旧产品涉及的已收集信息在新业务规则下如何合规转移与整合，现有法律条文缺乏确切指导，易滋生公司随意操作空间，使法规落地大打折扣。

2. 监管执法实操困境

一方面，监管力量相对薄弱，面对上百家保险公司及其庞大的客户群体，监管部门人力、技术资源捉襟见肘。难以高频次、高精度检查每家寿险公司客户信息全流程保护状况，多依赖定期抽查，间隔期内违规行为难以及时察觉。像小型区域性寿险公司，因监管覆盖有限，可能长期违规存储客户原始身份验证资料，直至客户投诉才浮出水面。另一方面，执法取证阻碍重重，客户信息泄露源头追溯复杂，网络环境下数据流转复杂，寿险公司内部系统日志留存完整性参差不齐，一旦信息外漏，难从海量数据踪迹精准锁定是内部失职、技术漏洞还是外部攻击致损，无法确凿认定责任主体，致违法惩处难以有效落地，削弱法规威慑效力。

（五）客户自身防范意识不足

1. 信息敏感度欠缺

多数客户对个人信息范畴界定模糊，不清楚日常诸多行为皆涉及信息泄露风险。例如，在寿险业务场景下，轻易将身份证、银行卡照片发送至保险代理人私人微信，未考量其安全性，忽视非官方正

规渠道传输信息易被截留可能；参与寿险公司线上调查问卷时，不假思索填写详尽家庭住址、子女就学等敏感内容，未甄别问卷发起方是否有完善保密机制，对哪些信息属于私密关键数据缺乏精准判断，导致海量碎片化信息在不经意间外流，为不法分子拼凑利用个人完整资料大开方便之门。

2. 隐私条款关注度低

客户面对冗长复杂的寿险合同及附属隐私协议，普遍缺乏研读耐心。签订投保单时，目光多聚焦于保费、保额、保障范围等核心业务条款，对夹杂其中的信息使用、共享细则一带而过，不清楚寿险公司在何种程度、范围能调用自己信息用于营销推广、数据建模等；即便部分客户浏览，也因晦涩法律术语难以理解真实含义，难以洞察条款隐藏风险，如某些公司保留随时变更信息处理方式条款，客户未留意后续便可能在不知情中任由公司处置个人信息，丧失对自身数据流向把控权。

3. 安全防范措施欠缺

日常使用寿险服务过程中，客户自身防护手段简陋。线上登录寿险公司官网或官微，长期使用简单固定密码，甚至多个平台通用，忽略密码定期更新及复杂设置要求，给黑客暴力破解留下机会；线下收到寿险公司对账单、保单变更通知等文件后，随意丢弃，未采取粉碎等销毁措施，致使文件中姓名、身份证号、保单价值等关键信息在垃圾桶暴露，若被拾获极易引发诈骗、冒名顶替办理业务等后果，主动防御信息泄露风险能力严重不足。

四、寿险公司个人客户信息保护的改进措施

（一）强化技术安全防护体系

1. 加强网络安全防御能力

寿险公司应加大对网络安全技术的投入，建立多层次、全方位的网络安全防御体系。采用先进的防火墙、入侵检测系统、入侵防范系统、防病毒软件等安全设备和技术，实时监测和防范网络攻击。同时，建立网络安全应急响应机制，制定详细的应急预案，定期组织应急演练，确保在遭受网络攻击时能够迅速响应，及时采取措施降低损失，恢复信

息系统的正常运行。例如，寿险公司可以建立网络安全监控中心，对公司网络进行24小时实时监控，及时发现并处理网络异常情况。

2. 提升数据防泄露技术水平

（1）数据加密技术方面：采用先进的数据加密算法，对客户信息在存储和传输过程中进行全面加密。对于敏感信息，如客户身份证号码、银行账号、健康状况等，应采用高强度的加密算法进行加密处理，确保即使信息被窃取，攻击者也无法获取其真实内容。同时，加强对加密密钥的管理，采用安全可靠的密钥生成、存储和分发机制，定期更换密钥，防止密钥泄露导致信息被解密。例如，寿险公司可以采用国密算法对客户信息进行加密，提高数据加密的安全性和合规性。

（2）数据丢失防护方面：数据丢失防护（DLP）系统可以对公司内部网络中的数据进行内容识别和监控。它能够识别客户信息的敏感内容，如身份证号码、银行卡号等，无论这些数据是存储在文件中、数据库中还是在网络传输过程中。例如，当员工试图通过电子邮件发送包含大量客户身份证号码的文件时，DLP系统可以检测到并阻止该邮件发送，同时向管理员发送警报。同时，根据公司制定的数据使用政策，DLP系统可以限制数据的流向和使用方式。例如，规定客户信息只能在公司内部特定的业务系统中使用，不能被复制到外部存储设备。DLP系统可以通过控制数据的复制、粘贴、打印等操作，确保数据的使用符合公司的安全策略。

（3）数据保护及溯源方面：数字水印技术可在客户信息文档（如电子保单、理赔文件等）中添加数字水印，水印形式可以是可见的或不可见的，包含了文档的来源、使用权限、用户身份等信息。例如，当客户信息文件被非法传播时，通过提取文件中的数字水印，可以追溯到信息的来源和传播路径，从而有助于调查信息泄露事件。数字水印还可以用于版权保护，防止客户信息被恶意篡改或盗用。如果文件中的客户信息被修改，数字水印也会随之改变，从而可以很容易地发现文件是否被篡改，并且可以确定篡改的位置和内容。

3. 完善信息系统漏洞管理流程

建立健全信息系统漏洞管理流程，定期对信息系统进行安全扫描和漏洞检测，及时发现并修复系统漏洞。在系统开发过程中，应遵循安全开发规范，进行代码审查和安全测试，避免在开发阶段引入新的漏洞。对于发现的漏洞，应根据其严重程度进行分类，并制定相应的修复计划，明确修复时间节点和责任人。同时，建立漏洞信息共享平台，及时了解行业内最新的漏洞信息和安全威胁，提前采取防范措施。例如，寿险公司可以委托专业的安全机构对信息系统进行定期安全评估，及时发现并解决潜在的安全问题。

（二）优化内部管理机制

1. 加强员工教育与管理

进一步加强员工信息安全培训教育，丰富培训内容和形式，提高培训效果。除了常规的信息安全知识培训外，还应增加案例分析、警示教育等内容，使员工深刻认识到信息泄露的严重后果和法律责任。同时，建立员工信息安全考核机制，将信息安全工作纳入员工绩效考核体系，对遵守信息安全规定、表现优秀的员工给予奖励，对违反规定的员工进行严肃处理，包括警告、罚款、解除劳动合同等，形成有效的激励和约束机制。例如，寿险公司可以定期组织员工参加信息安全知识竞赛、模拟信息泄露事件应急处理演练等活动，提高员工的信息安全意识和应急处理能力。

2. 严格权限管理与访问控制

对寿险公司内部各部门和岗位的员工进行全面梳理，根据其工作职责和业务需求，合理划分客户信息访问权限。采用最小权限原则，确保员工只能访问其工作所需的客户信息，避免权限过大导致信息被滥用或泄露。同时，建立严格的权限审批和变更机制，员工申请信息访问权限或权限变更时，需经过相关部门和领导的审批，并进行详细记录。加强对员工信息访问行为的监控和审计，及时发现异常访问行为并进行调查处理。例如，寿险公司可以采用身份认证、访问授权、操作日志记录等技术手段，实现对员工信息访问行为的精细化管理。

3. 健全内部监督与审计体系

完善内部监督与审计机制，加强对客户信息保护工作的全面监督检查。内部审计部门应定期对信息系统安全性、员工操作合规性、信息共享与合作情况等进行审计，深入查找信息保护工作中存在的问题和风险隐患，并提出整改建议。建立信息保护工作专项监督检查制度，不定期对各部门信息保护工作进行抽查，确保各项信息保护制度和措施得到有效执行。同时，加强内部监督与审计部门的独立性和权威性，赋予其足够的权力和资源，保障其能够顺利开展监督审计工作。例如，寿险公司可以设立独立的信息安全监督岗位，专门负责对客户信息保护工作进行日常监督检查，及时发现并纠正违规行为。

（三）规范信息共享与合作管理

1. 加强第三方机构筛选与评估

在选择与第三方机构进行信息共享与合作之前，寿险公司应建立严格的第三方机构筛选与评估机制。对第三方机构的资质、信誉、信息安全管理能力等进行全面审查和评估，优先选择具有良好声誉、专业信息安全管理团队和完善信息保护制度的第三方机构。签订合作协议时，应明确详细的信息保护条款，包括信息共享的范围、目的、方式、安全责任等，要求第三方机构采取与寿险公司相当的信息保护措施，并接受寿险公司的监督检查。例如，寿险公司可以制定第三方机构信息安全评估标准和流程，对拟合作的第三方机构进行实地考察和安全评估，确保其具备足够的信息保护能力。

2. 完善数据跨境传输合规管理

对于涉及数据跨境传输的业务，寿险公司应深入研究目标国家和地区的法律法规，制定完善的数据跨境传输合规管理方案。建立数据跨境传输审批机制，对跨境传输的数据进行严格审查，确保数据传输符合相关法律法规和监管要求。采用安全可靠的数据跨境传输技术和方式，如加密传输、专线传输等，保障数据在跨境传输过程中的安全。同时，加强与境外合作伙伴的沟通与协作，明确双方在数据保护方面的责任和义务，共同应对数据跨境传输

过程中的风险挑战。例如，寿险公司可以聘请专业的法律顾问，为数据跨境传输业务提供法律咨询和合规指导，确保公司在国际化业务拓展过程中合法合规地保护客户信息。

（四）推动法律法规落地及有效执行

1. 细化法规适配与解读

立法机构应针对寿险行业特质，深度细化个人信息保护法规。精准界定寿险各业务环节信息范畴，像核保所需健康数据留存期限、理赔后财务信息销毁细则，使公司操作有确切标准。定期发布官方解读文件或指南，用通俗案例剖析复杂法条，助力寿险从业者及监管者把握要义。例如，详释“合理使用客户信息用于精准营销边界”，明确禁止未经二次授权的跨险种推销行为，杜绝模糊地带，从源头夯实法律根基，保障执行精准性。

2. 强化监管执法力度

监管部门扩充专业执法队伍，吸纳兼具保险业务知识与安全数据专长人才，定期巡检寿险公司数据中心、业务流程，重点核查信息收集授权完整性、存储安全性及使用合规性。利用技术手段实时监测数据流向，一旦发现异常批量传输可疑数据，迅速介入调查。对违规寿险公司严惩不贷，除高额罚款，增设业务限制处罚，如违规情节严重暂停新客户信息收集权限一定期限，以强力威慑倒逼公司严守法规，矫正行业风气。

3. 完善跨境合规机制

鉴于寿险跨国业务增长，建立国际协同的跨境信息传输法规框架。与主要业务往来国家签订双边或多边数据保护协议，统一关键信息保护标准，约定信息跨境流动审批流程，要求公司跨境传输前提交详尽风险评估与安全保障预案，获监管核准方可执行。监管部门联合国际同行开展跨境审计，双向监督信息处理全程，确保跨国公司境内外业务均受法规有效约束，维护客户全球权益，使跨境信息保护无缝衔接国际规则。

（五）提升客户个人信息保护意识

1. 多元宣传教育

开展全方位宣传攻势，线上线下双轨并行。线

上借助寿险公司官网、官微及社交媒体平台，定期推送图文并茂、生动有趣的信息保护知识科普，如制作“防信息泄露小妙招”系列短视频，模拟常见诈骗场景，传授应对之策；设互动话题，鼓励客户分享经历。线下于营业网点设咨询台，安排专员讲解，结合本地案例剖析危害；深入社区、企业、校园等举办小型讲座，发放手册、折页等宣传资料，手册中含寿险服务各环节信息保护要点，如填写单据勿留无关信息、妥善保管文件防泄密等，以直观方式提升客户认知。

2. 优化服务引导

将信息保护理念融入寿险服务全程。投保时，代理人除产品推介，要专项解读隐私条款，手持设备展示公司加密存储、权限管理等安全机制，让客户眼见为实；合同里加粗突出关键隐私条款，附通俗解释，确保客户理解信息使用方式及自身权利。后续服务中，短信、APP推送常含安全提示，如续期缴费季提醒防钓鱼链接，理赔时告诫勿信“代办”骗局，借日常触点强化客户防范意识，使其养成保护习惯。

3. 激励反馈促进

构建激励与反馈闭环机制。设积分奖励，客户参与信息保护知识问答、培训课程或及时举报可疑信息泄露隐患，可获积分兑保费优惠、增值服务，激发主动学习热情。同时，畅通反馈渠道，官网、官微置顶便捷入口，客服热线专席接听，承诺限时回应。处理后邀客户评价，依反馈优化服务，若客户常反馈某环节隐私告知不明，即针对性整改，形成公司与客户共护信息安全良好生态，促进客户自主守好信息防线。

五、结语

个人客户信息保护对于寿险公司而言是一项长期而艰巨的任务，关系到公司的生存与发展以及客户的合法权益。当前，寿险公司在个人客户信息保护方面虽然取得了一定的成绩，但仍面临着诸多挑战和问题。通过强化技术安全防护体系、优化内部管理机制、规范信息共享与合作管理，推动法律法规落地执行以及提升客户个人信息保护意识等举措，寿险公司能够有效提升个人客户信息保护水平，降低信息泄露风险，增强客户信任与行业竞争力。在未来的发展中，寿险公司应密切关注信息安全技术发展动态和法律法规变化，持续改进和完善个人客户信息保护工作，为客户提供更加安全、可靠的保险服务，推动寿险行业健康、稳定、可持续发展。

参考文献

- [1] 王利明. 个人信息保护前沿问题研究[M]. 法律出版社, 2021.
- [2] 任建英, 任曹静. 大数据时代个人信息保护法律问题研究[J]. 数字通信世界, 2021.
- [3] 江永清. 大数据时代个人信息保护研究[J]. 魅力中国, 2019.
- [4] 巩姗姗. 个人信息保护法研究[M]. 北京邮电大学出版社, 2015.

(作者单位: 中银三星人寿福建分公司)

责任编辑: 危冰淋

责任校对: 林嘉慧

福建保险业积极开展“7.8 全国保险公众宣传日”系列宣传活动

中国人寿寿险马尾支公司开展“爱和责任，保险让生活更美好”全国保险公众宣传日活动



中国人寿马尾支公司近日围绕“爱和责任，保险让生活更美好”主题，积极开展“7.8 全国保险公众宣传日”活动。在客户服务中心门口设立宣传咨询台，悬挂主题横幅，发放宣传资料，并现场向群众普及反洗钱、防范非法集资及反电信网络诈骗等知识，着力提升公众风险防范意识和老年消费者权益保护。同时利用网点电子屏循环播放宣传标语与案例，深化集中宣传成效。此次活动增强了群众对保险保障作用的认知，倡导了理性消费理念。未来公司将持续推进金融知识普及，践行社会责任，传递保险温度。

中国太保产险泉州中心支公司积极开展“7.8全国保险公众宣传日”活动践行太保服务温度

在“7.8 全国保险公众宣传日”期间，中国太保产险泉州中心支公司走进泉淮社区开展公益宣传活动。活动围绕“爱与责任，保险让生活更美好”主题，设置知识宣导区讲解反欺诈、反洗钱案例，与社区儿童开展排球互动传递“人生赛场，太保守护”理念，并参与反诈打卡签字及社区宣传栏揭幕，多元践行“责任、智慧、温度”的太保服务，持续延伸保险守护价值。



平安人寿福建分公司参与 7.8全国保险公众宣传活动，为新市民送温暖

平安人寿福建分公司于7月12日积极参与“7.8全国保险公众宣传活动”，通过公益捐赠、知识宣讲及互动游戏等多种形式，向新市民群体普及保险知识，传递行业温度。活动包括急救包捐赠、趣味拼图、“幸运大转盘”等环节，有效增强公众风险防范意识，展现保险业的社会责任感与担当。



华泰财险福建省分公司积极开展 “7.8全国保险公众宣传日”系列活动



华泰财险福建省分公司在2025年“7.8全国保险公众宣传日”期间积极开展多项宣传活动。7月8日于福晟乾隆广场设点普及保险知识，通过发放资料和现场答疑增强居民风险意识；7月15日参与“青苗守护·保险赋能乡村未来”凤坂村公益行，向留守儿童和孤寡老人捐赠学习及生活物资，并针对老年人开展金融防诈骗知识宣传，切实助力乡村振兴与弱势群体关爱，体现保险企业的社会责任与温度。

中邮人寿福建分公司 丰富活动载体，点燃“7.8”活动宣传热潮

中邮人寿福建分公司紧密围绕“爱和责任 保险让生活更美好”年度主题，通过丰富多样的形式积极开展“7.8”全国保险公众宣传日系列活动。公司融合红色教育，组织党员赴廉政基地学习并同步开展金融知识宣传；广泛联合社区、公安、同业机构等，深入商圈、社区及县域开展反诈宣传、保险知识普及和健康服务，并通过全省邮政网点多媒体多渠道传播，有效提升公众保险意识和金融风险防范能力，彰显行业责任与形象。





消保宣传与公益关爱双行动 中宏保险福建分公司助力乡村振兴

中宏保险福建分公司于7月12日走进福清一都村，结合“7.8全国保险公众宣传日”开展金融消保宣传与公益关爱双行动。公司设立金融消费者教育宣传点，向村民普及金融权益和防诈骗知识，提升金融素养；同时举办乡村振兴公益活动，为老人发放慰问物资，并采购当地枇杷膏等农产品以消费帮扶助农。活动受到村民热烈欢迎和村委表彰，展现了公司践行社会责任、助力乡村振兴的积极作为。

泉州保险业多方联动开展“7.8全国保险公众宣传日”活动，共筑诚信安全防线

泉州保险业多方联动于7月8日开展“7.8全国保险公众宣传日”活动，本次活动由泉州市保险行业协会、泉秀街道办事处、泉秀派出所联合主办，泉州平安人寿与泉淮社区倾力承办，并得到多家保险公司的积极参与。活动以“诚信守法，保险为民，拒诈防骗，保险同行”为主题，在泉淮社区通过反诈打卡签字、宣传栏揭幕、儿童绘画、现场咨询及反欺诈专题讲座等多种形式，深入普及防骗知识，增强居民尤其是老年人的风险防范意识，共同构建诚信安全的金融环境。



工银安盛人寿龙岩中支积极参与 7.8全国保险公众宣传日活动传递保险温度

工银安盛人寿龙岩中支于7月8日积极参与由当地保险行业协会在新罗区街心花园广场主办的“7.8全国保险公众宣传日”活动。宣传人员通过发放手册、讲解保险常识及理赔流程，并结合趣味投壶游戏，向群众普及消保维权、反电信诈骗、防范非法集资等知识，重点解析“代理退保”和金融诈骗案例。活动吸引近百名市民参与，有效提升公众对保险的认知和风险防范意识，传递了保险行业的“爱与责任”。



出口信用保险政策性效应理论及实证分析

——基于中国信保福建分公司承保理赔数据

◎ 陈晓君 王丽英

摘 要：党的二十届三中全会强调“推进高水平对外开放”，国际贸易是国民经济高质量发展的重要推动力量，对提高我国综合实力和国际影响力、推动中国经济与国际经济深度融合具有重要的作用。出口信用保险在防范外贸风险、保障企业贸易损失、促进贸易增长、提高企业核心竞争力等方面具有正向的积极作用。在经济动荡或下行期间，出口信用保险的逆周期调节作用更为明显。文章围绕出口信用保险政策性问题，深入分析了出口信用保险的政策性效应的主要特征，并结合出口信用保险政策性表现，以中国出口信用保险公司福建分公司历史承保理赔等数据为基础对出口信用保险的政策性作用进行了实证分析，最后结合当前出口信用保险的覆盖情况提出充分发挥出口信用保险政策性职能作用的建议。

关键词：出口信用保险；政策性；逆周期调节；对外贸易

一、引言

净出口与投资、消费共同构成了经济增长的“三驾马车”。自2001年加入世界贸易组织（WTO）以来，净出口在“三驾马车”中的作用越发重要，并已逐步成为我国经济发展的重要引擎。作为发展中国家，我国经济发展高度依赖于外贸出口的稳定，对外贸易稳定与否直接影响到经济发展、就业稳定、产业发展等诸多方面，保障外经贸稳定发展具有极其重要的现实意义。出口信用保险作为世界贸易组织规则允许的贸易促进措施，是国际上各国普遍使用的促进外贸出口的重要手段，更是各国都运用的政策性金融工具，伯尔尼协会的统计数据显示，全球出口信用保险的平均渗透率已超过15%，尤其是金融危机爆发以后，各国官方信用机构（即

ECA机构）充分体现了政策性地位。我国在上世纪80年代开始逐步建立并发展出口信用保险制度，加入WTO后，我国迅速组织成立了官方出口信用保险机构——中国出口信用保险公司（以下简称“中国信保”），专门负责为外贸企业出口提供风险保障、提升企业市场竞争力、增强企业融资支持等方面工作。自成立以来，中国信保就明确了“政策性工具”定位，2013年改革后，我国开始允许部分商业保险机构参与短期出口信用保险服务，但中国信保政策性定位依然保持不变。从出口信用保险的发展来看，出口信用保险对于我国外经贸发展的重要性也是不言而喻的，其在各国发展中都受到了高度的重视。

自19世纪末出口信用保险诞生以来，国内外

学者对出口信用保险的作用进行了较为全面的研究，大多数学者普遍认为出口信用保险对一国或一个地区的外贸出口发展具有积极的正向促进作用（Moser，nestmann 和 Wedow，2006；何 慎 远 等，2011），出口信用保险损失补偿功能能够在一定程度上促进地区外贸经济发展，支持外贸产业结构优化，推动市场出口多元化，支持企业拓展开发新市场，促进行业发展。但从现有研究来看，对出口信用保险的政策性效应的研究还存在较大的空间，深

入研究出口信用保险的政策性作用具有重要的理论意义和现实价值。

二、我国出口信用保险政策性主要特征

出口信用保险属于财产保险范畴，是被保险人和保险人之间达成的保险协议，被保险人通过支付保费的方式获取保险人对于其在外贸活动中因商业风险或政治风险导致的损失的保障，出口信用风险承保风险主要如下：

表1 出口信用保险承保风险分类

风险类别	细分风险	举例
商业信用风险	买方信用风险	拖欠、拒付、破产等
	银行信用风险	拖欠、拒绝承兑等
政治风险	因政局动荡、政策法规变化、 政治环境变化战争、暴乱、国有 化、政府没收等原因导致外贸企业遭受损失	战争、政府违约、禁止或延迟汇兑等

出口信用保险作为政策性保险，其本质属于保险，因此其具备了商业保险的基本特征，但同时又具有政策性的特有性质，这也是中国信保区别于其他商业保险的核心特点，具体表现为以下五个方面：

（一）逆周期调节及促进出口

2001 年加入 WTO 以后，中国外贸经济迎来了高速发展的黄金期，自 2001 年至 2023 年，我国外贸出口规模增长近 10 倍，从图 1 中可以看出，我国外贸经济在每次面临危机后都会加速跃升企稳，如 2008 年次贷危机、2018 年中美贸易摩擦影响以及 2020 年新冠疫情冲击后，我国外贸经济都呈现加速

跃升的态势，这侧面反映出我国外贸逆周期调节能力较强，同样从出口信保的承保数据来看，每次面临外贸危机时，中国信保的承保规模都会加速增长，如 2009 年中国信保首次承保规模增长至近千亿美元量级，从 2008 年的 360 亿美元，一路攀升至 960 亿美元，2021 年，中国信保承保金额突破 8000 亿美元，同比增长近 18%，从中国信保历年的承保数据变化来看，每逢我国外贸面临外部冲击影响的时候，中国信保的承保规模和风险兜底水平都会加速提升，加大政策性职能的发挥，中国信保通过优化承保条件、加大承保力度等方式，全力提升企业风险应对能力，支持企业坚定外贸出口的信心，有力解决企业接单难题，解决了企业面对国际贸易风险时接单能力和意愿下降的困境。

（二）服务国家战略

自成立以来，中国信保始终将服务国家战略视为己任，2013 年 9 月和 10 月，习近平总书记在出访中亚和东南亚国家期间，先后提出共建“丝绸之路经济带”和“21 世纪海上丝绸之路”的重大倡议，即“一带一路”倡议。中国信

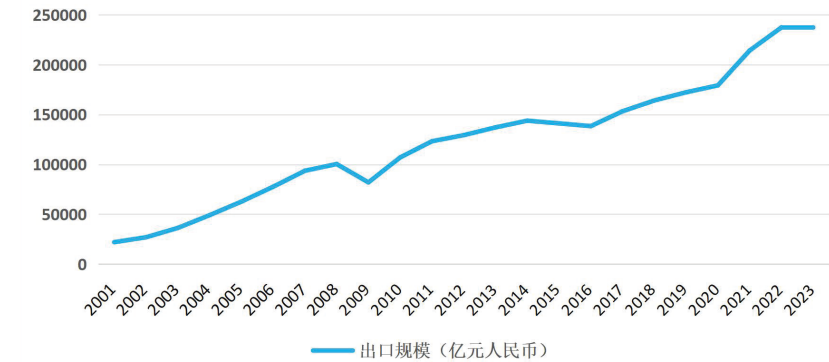


图1 2001年-2023年中国外贸出口发展趋势

保迅速响应国家战略部署，秉承政策性使命，坚持以服务出口企业为出发点和落脚点，快速把支持重点转向我国企业与“一带一路”沿线相关国家开展的经贸活动，全力支持高质量共建“一带一路”，迅速调整“一带一路”沿线国家承保政策，优化承保条件，充分利用产品优势为企业海外开拓提供多种有针对性的金融服务，为企业更多参与“一带一路”建设出谋划策。“一带一路”倡议提出十年来，中国信保在共建“一带一路”国家的铁路、公路、港口、机场、油气管道等领域累计承保金额已超 2100 亿美元。2020 年，新冠疫情暴发，国内外经济形势发生了根本性的变化，站在世界百年未有之大变局的历史关口，党中央提出了以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局，即国内国际双循环新发展格局，中国信保一方面为企业拓展国际市场，另一方面加强国内贸易支持，帮助企业挖掘国内市场新需求，通过一系列新举措、新变化，带给国内企业更强大信心，帮助企业探路转型。

（三）保障产业链供应链稳定

2018 年以来，中美贸易摩擦持续升级，破坏了全球产业链供应链格局。2020 年，新冠肺炎疫情暴发，更是对于全球的供应链、产业链都造成了很大的影响。面对外贸发展中众多不确定、不稳定、不均衡因素，中国信保肩负起保障产业链供应链稳定的重任，积极开展产业链供应链承保，支持各地区特色优势产业链供应链发展，为重点产业链供应链龙头企业优化承保方案，增加限额供给，提供更全方位的风险保障，带动企业补链、强链、拓链，在产业链供应链一体化发展方面持续发力，支持企业优化资源配置，增强核心竞争力，帮助企业稳步提升产业链供应链质量和水平，增强产业链供应链韧性。此外，中国信保不断加大对重点产业链的国内贸易支持，推动内外贸融合发展，扩大国内贸易险覆盖面，全力支持重点产业链龙头企业内外贸一体化，促进内外贸产业链供应链融合发展。

（四）落实普惠金融政策

中央金融工作会议提出“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”，而普惠金融作为“五篇大文章”之一，长期

以来都是中国信保践行政策性职能的重要举措。单一窗口启动以前，中国信保以区域统保的方式加强对中小微企业的服务和支持，而单一窗口启动建设以后，中国信保就率先参与相关建设工作，主动利用单一窗口数字平台逐步推广普惠金融服务工作，为小微企业提供风险保障，通过高质量数字金融和普惠金融服务供给，助力中小微企业抢抓订单、开拓市场，支持小微企业资金融通。同时，中国信保不断深化专精特新服务，为专精特新企业提供全方位的保险服务、资信服务以及融资增信服务。中国信保不断加强政府政策对接，为中小微企业争取更有力的政策支持，持续优化政策环境，稳步提升普惠金融质效。

（五）增强融资增信

近年来，外贸发展的环境更趋严峻复杂，全球经济复苏放缓、通胀压力上升、供应链问题还未解决，我国外贸企业在外贸经营中面临着风险挑战加剧，外贸企业对防范风险的需求逐步增加，对出口信用保险的诉求也逐步增加。在企业的出口中，无论短期的贸易交易或长期的贸易交易，在基于真实的外贸交易背景下，通过出口信用保险机构的承保，有利于提高企业海外应收账款的稳定性和安全性，出口信用保险公司正是发挥这一特性，为企业及银行的融资贷款提供一定的风险保障。在出口信用保险公司的承保下，银行更愿意为企业提供贸易融资，同时，企业可以通过这一方式，将账面应收账款转换为经营现金流，改善流动性，优化财报，进一步提高了企业的国际市场竞争力。出口信用保险公司在企业融资方面的重要性毋庸置疑，在融资增信中要充分结合外贸企业的实际需求，通过提供行之有效的个性化方案，扩大出口信用保险的规模，缓解外贸企业在实际经营中的压力，降低外贸企业的外贸经营风险，推动外贸企业持续健康经营。

三、出口信用保险政策性效应统计分析—— 基于中国信保福建分公司承保理赔数据分析

从出口信用保险的基本功能来看，风险分散和经济补偿是出口信用保险的基本功能，政策性保险同样也是保险的组成部分之一，但相较于商业性保

险，政策性保险的基本功能并不是出口信用保险最主要的角色，其政策性作用是政府和企业更为关注的角色，如何更顺畅地将更多的资源投放到外贸出口企业，如何帮助企业解决外贸出口中有单不敢接的困境问题，这些都是政策性金融机构迫切需要解决的问题，因此，从保险基本功能的角度来看，政策性保险对待风险的态度与商业性保险有着明显的区别和差异，对于商业性保险不愿意承担或者无力支持的外贸出口业务恰恰正是政策性保险重点支持的业务范围，这也是政策性保险发挥政策性作用的重要体现。结合出口信用保险五方面的政策性特征，文章以中国出口信用保险公司福建分公司（以下简称“中国信保福建分公司”）的数据对出口信用保险政策性职能作用进行实证分析。

（一）逆周期调节及促进出口作用情况

前面理论分析部分已经阐明，出口信用保险对促进外贸出口增长、逆周期调节等方面具有独特的作用和功能，如图2所示，自2001年加入世界贸易组织以来，福建省（不含厦门市，下同）对外贸易实现了快速增长，根据统计数据，2002至2023年期间，福建省外贸出口规模增长了十余倍，同样作为政策性保险的中国信保福建分公司的承保规模也实现了跨越式发展，承保规模从2002年的0.3亿美元增长到2023年突破250亿美元，对比外贸增长和保额规模增长走势，可以看出，出口信用保险具有明显的逆周期调节作用，特别是2008年次贷危机、2018年中美贸易摩擦、2020年新冠疫情期间，在外贸形势严峻、全球贸易风险高发的背景下，中国信保福建分公司的承保规模反而逆向增长，这也侧面体现了中国出口信用保险公司在应对外部冲击时的政策性职能作用，为外贸企业提供了有效的风险保障，有力支持了福建省对外贸易发展。

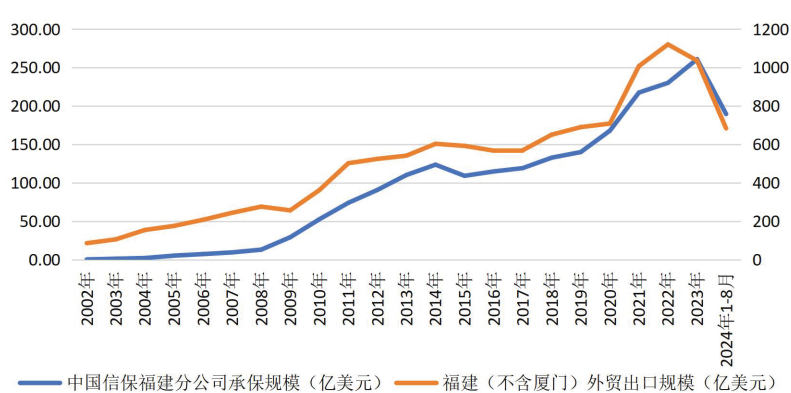


图2 福建省（不含厦门）外贸出口规模及出口信用保险承保规模

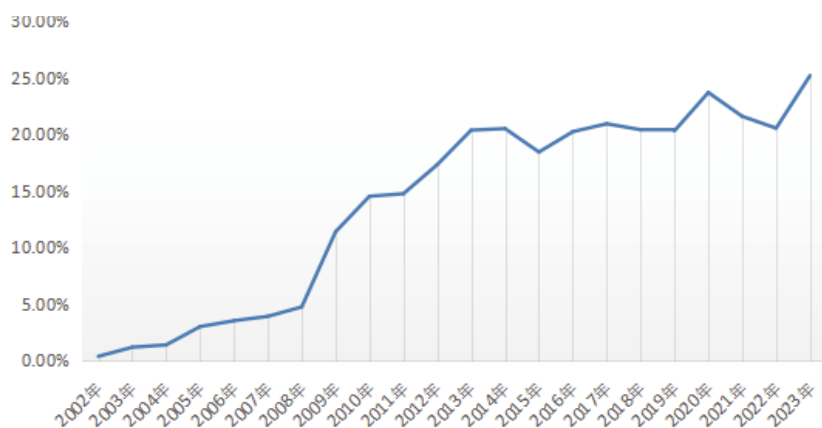


图3 2002-2023年出口信用保险渗透率情况

保福建分公司的承保规模反而逆向增长，这也侧面体现了中国出口信用保险公司在应对外部冲击时的政策性职能作用，为外贸企业提供了有效的风险保障，有力支持了福建省对外贸易发展。

从图3来看，中国信保福建分公司的业务渗透率呈现波动增长态势，2009年渗透率首次突破10%，并加速增长，近年来稳步保持在20%以上的渗透率水平，在2020年新冠疫情期间，出口信用保险的渗透率较大幅度的增长，创下历史新高23.69%，2023年再次突破，渗透率达到25.18%，远高于国际ECA机构平均水平，反映出福建省外贸出口企业对出口信用保险认可程度正在逐步提高，出口信用保险对福建省的外贸出口的促进作用日益增强，并逐步成为福建省外贸稳增长的重要工具之一。

（二）服务国家战略作用情况

“一带一路”倡议的提出对推动我国外向型经济发展带来了积极的促进作用，各地政府均把出口信用保险作为深化“一带一路”建设的重要工具。作为服务国家高水平对外开放的政策性金融机构中国信保的发展理念与“一带一路”建设的实际需求高度契合。中国信保福建分公司立足于“一带一路”倡议，不断地完善优化产品体系，以国家战略为导向，调整发展方向，对“一带一路”沿线国家的业务积极做出承保响应，并通过专业业务能力和庞大的大数据积累为福建省外贸企业出口“一带一路”沿线国家业务提供全方位的风险保障，同时大力支持“一带一路”建设的相关投资项目。从图4可以看出2013年“一带一路”倡议提出以来，中

国信保福建分公司对“一带一路”沿线国家的承保支持力度显著提升，承保规模快速上涨，并持续保持在高位，中国信保福建分公司针对“一带一路”建设提供了全方位的信用支持、收汇风险保障、推动项目融资、深化产能合作等一系列支持举措，有效促进了我国与“一带一路”沿线国家的贸易畅通、资金融通等。从理赔情况来看，在加大承保的背景下，中国信保福建分公司对“一带一路”沿线国家的赔付规模也随之增长，峰值一度超过2000万美元，承保业务的出险率也出现了明显增长，可以看出中国信保在服务国家战略方面主动性较强，积极履行政策性职能，推动国家战略落实，积极为企业提供风险兜底，确实帮助外贸企业把握“一带一路”发展先机。

（三）保障产业链供应链稳定作用情况

出口信用保险是国家促进外贸的重要政策安排，在跨周期调节中，出口信用保险除了能够有效地促进外贸出口增长的同时，还能配合地方政府推进产业结构优化调整，保障产业链供应链稳定，解决外贸产业链供应链的难点堵点问题，增强产业链供应链韧性。出口信用保险通过加大对地方特色产业或关键产业的支持，通过积极加大关键产业链供应链限额支持等方式引导地方产业结构优化，切实保障产业链供应链稳定畅通。当前受全球供需格局变化，产业链供应链稳定存在诸多不确定因素，中国信保福建分公司不断拓展产业链承保，紧密围绕国家及辖区重点产业链支持方向，积极支持福建省电子信息、家电、工程机械等涉及保产业链供应链稳

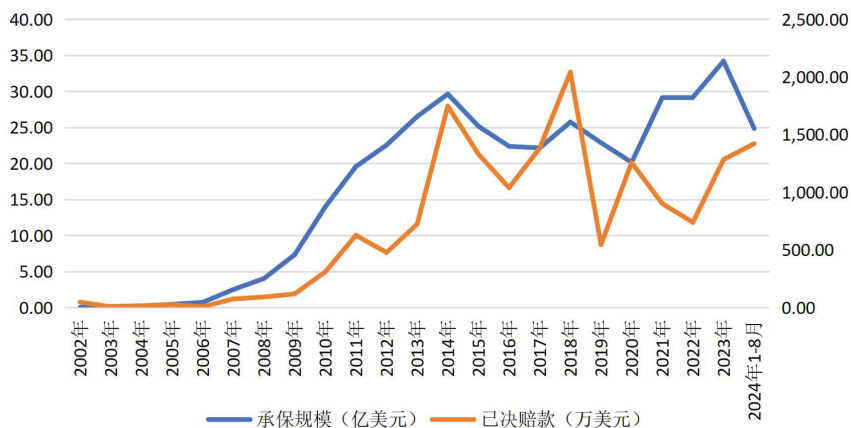


图4 出口信用保险承保“一带一路”沿线国家业务规模及赔付情况

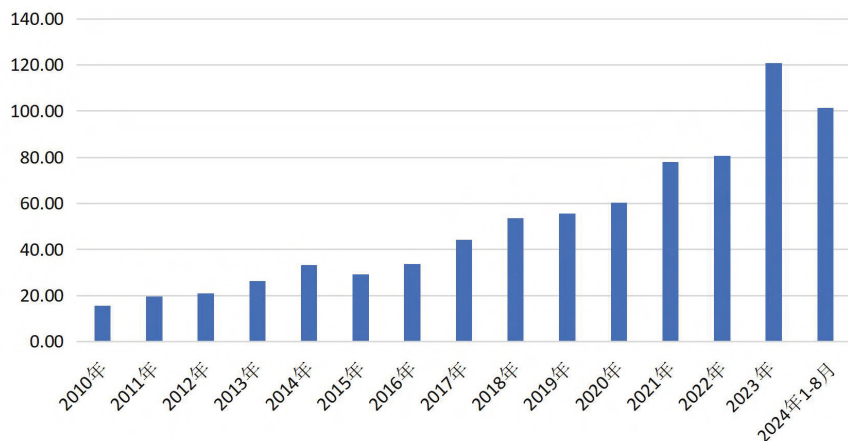


图5 出口信用保险对重要产业链供应链承保规模（亿美元）

定及劳动密集型行业出口，加大支持力度支持我省龙头企业的发展，对出口信保服务重点企业名单内的重点外贸企业，建立和完善“一对一”的服务机制，全力支持重点企业的上下游产业链和“内外贸一体化”的投保需求。如图5所示，中国信保福建分公司对辖区电子信息、纺织服装、家电及消费电子、生物医药、现代农业、新能源、整车工程机械七条重要产业链供应链的承保规模呈现逐年递增态势，统计数据显示，2023年，中国信保福建分公司对七条产业链供应链的承保规模突破百亿美元大关，为保障福建省重要产业链的稳健发展作出了积极贡献。

（四）落实普惠金融政策情况

作为政策性金融机构，中国信保福建分公司始终将做深做实小微客户服务作为履职重点，将普惠金融业务纳入经营绩效考核，持续提升小微服务水平，做好普惠金融大文章。单一窗口平台建设之初，中国信保福建分公司就迅速组建人员进行系统对接，实现以单一窗口为服务平台的普惠金融服务模式。系统完成对接后，中国信保福建分公司深入开展普惠金融推进月、福建小微出口护航行动等系列活动，全力帮助小微企业稳订单、保市场。自2020年起，中国信保福建分公司与福建省商务厅共同搭建了“单一窗口+出口信保”统保平台和“福建小微出口护航行动”普惠金融品牌，并逐步推动相关普惠金融品牌成为护航我省小微企业出海的有效利器。根据数据统计，自“单一窗口+出口信保”平台启用以来，中国信保福建分公司支持小微企业数量逐年递增，服务小微企业数已突破5000家，从承保规模看，出口信保支持小微出口规

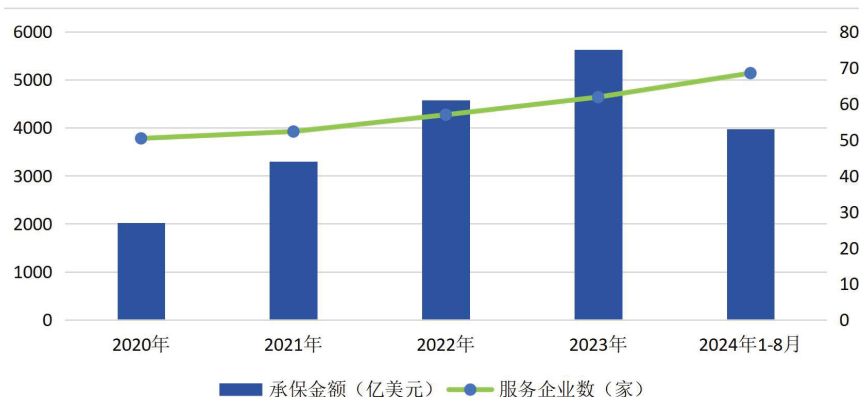


图6 中国信保福建分公司单一窗口普惠金融承保情况

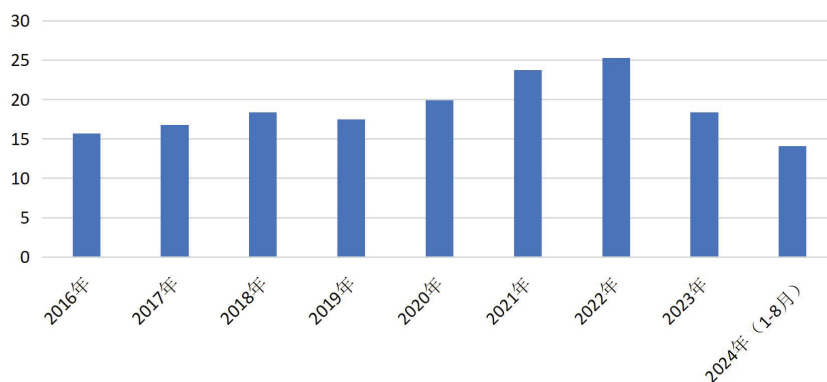


图7 中国信保福建分公司融资增信保额（亿美元）

模也呈现逐年递增态势，对稳定小微外贸出口起到了显著的促进作用，出口信用保险的风险兜底作用对小微企业接单抢单具有极其重要的作用。此外，中国信保福建分公司充分利用遍布海外200多个国家和地区的追偿渠道，积极帮助小微企业追讨货款，2024年1-6月累计为小微企业赔前减损近300万美元，切实帮助小微企业出口解决“燃眉之急”。

（五）融资增信作用情况

投建营运成本高、资金体量要求大是当前外贸出口企业发展的主要瓶颈，资金压力大的问题直接限制了外贸出口企业的发展，在实际操作中，外贸出口企业往往具有较强烈的融资需求，出口企业通过投保出口信用保险的方式提高应收账款的认可度，达到拓展融资渠道的目的。出口信用保险特殊的政策属性是其融资增信作用的重要基础，出口信用保

险的介入能够在一定程度上推动银行优化融资产品，丰富外贸企业的融资选择，帮助企业解决资金信贷问题，降低企业融资成本。根据统计，2016年以来，中国信保融资增信保额规模近170亿美元，2022年达到峰值，融资增信保额超过25亿美元，有效解决了福建省外贸出口企业融资困难问题。

四、充分发挥出口信用保险政策性作用 的建议

（一）持续优化经营管理，充分发挥政策性优势

“一带一路”和大循环双循环等战略的提出进一步推动了我国出口信用保险的发展，更是对出口信用保险的政策性作用提出了更高的要求。为更好的贯彻落实党中央的各项决策部署，中国信保需不断优化出口信用保险业务结构，稳步推动出口信用保险高质量发展。在实际经营中，我国的出口信用保险业务的管理与国际ECA机构的差距还客观存在，特别是在费率厘定、风险防范等方面还存在不足，还需持续不断的优化运行管理机制，才能稳步推动出口信用业务的健康发展。在国家发展战略导向下，为更好的发挥出口信用保险的作用，我们还需积极借鉴发达国家的经验，不断完善优化出口信用保险政策，以外贸企业的实际需求为出发点，全力匹配企业的实际业务需求。在正视差距，完善运营管理的基础上，出口信用保险还需充分发挥国别研究和企业资信评估等方面的优势，持续优化构建综合性的信息评估体系，为企业提供有效的风险评估报告，推动企业优选合适的外贸对象，助力出口业务的发展。

（二）强化差异化服务，提高出口信用保险覆盖度

在实际经营中，外贸企业因所处的地域、出口的行业类别等存在差异化，对出口信用保险的业务需求也多样化。面对多样化需求的外贸企业，中国信保还需不断优化出口信用保险承保方式的差异化，缺乏个性化的承保方案不仅可能增加了客户的出口成本，也限制了外贸企业的参保意向，阻碍了

出口信用保险业务的发展。持续丰富出口信用的承保方式是我国出口信用保险稳步发展的必然要求，结合外贸企业的保险产品需求，中国信保还需进一步推动多样化承保组合，以更好的满足不同外贸出口企业的承保需求，推动更多外贸企业参与承保。从全球市场看，我国是外贸出口大国，外贸出口量较大，但与发达国家相比，我国外贸企业的出口产品市场竞争力不足，尤其是专精特新等高新技术类产品。在出口信用保险发展中，要更加注重对高新技术类产品的出口承保加持，针对不同企业要开展差异化的承保方案，加大对战略性新兴产业的支持，才能更好的满足我国出口贸易的多元化需求。此外，出口信用保险应充分发挥国别风险评估作用，不断丰富出口保险的风控管理，细化对外贸出口国的风险识别，优化风险管控分析，更好的满足外贸出口企业需求。

（三）强化信企联动，多元化提升出口信用承保信心。

面对复杂的国际市场竞争及经济形势，外贸出口企业接单底气不足，直接影响了我国外贸业务发展。为更好地推动外贸业务发展，出口信用保险业务应强化与外贸企业的联动，通过优化承保、强化风险管控等多种方式提振企业的出口信心，助力外贸增长。出口信用保险需积极提供风险管理指导。当前，国内部分外贸出口企业，特别是中小型企业的外贸出口量降低，该部分企业的风险抵抗力较弱，在实际外贸经营中遇到外贸风险将对企业造成较大的安全隐患。出口信用保险应不断加大对外贸企业的出口风险指导，协助企业分析外贸国别风险，优化内部的管理方式，助力企业“走出去”。同时，持续探索满足外贸企业的风险防范机制，在外贸经营中，外贸企业处于边出口边探索业务发展的过程中，出口信用保险机构要加大对外贸出口企业不同阶段的风险防范指导，由“把好最后一公里”转变为“以企业风险防控”为重点的经营管理，逐步提升外贸企业的市场信心，充分利用出口承保产品满足企业出口需求，通过出口信用保险产

（下转第48页）

人口结构变化趋势对养老保险支出的影响分析

◎ 林秀清 郑祚恒 郭康婕 邓莉玲 骆雅莹 詹凤英 单耀杰

摘 要：养老保险是社会保障制度的重要组成部分，是社会保险五大险种中最重要险种之一。近年来，中国老年人口队伍急剧增大，老龄人口对养老保险支出的需求不断增加。在此基础上针对性的分析我国历年来的社会现状，推出我国的人口自然结构、人口社会结构以及人口地域结构发生的变化，再结合养老保险体系的发展状况推出人口结构变化对养老保险的支出的巨大影响。引出由人口结构变动所带来的养老保险支出的变化的评价，探讨人口结构变化对社会保险支出的影响机理，并通过预测未来人口结构，对未来社会保险支出进行预测，进而发现社会保险支出随人口结构变化的规律。同时指出我国社会养老保险制度存在的问题，进而引出完善社会保障制度做法的相关建议，从而为完善养老保险体系和解决老龄化问题提出建设性意见。

关键词：人口结构变化；养老保险；人口老龄化

一、引言

养老保险是我国现行社会保障制度的重要组成部分，目的是保障老年人的基本生活需求，为其提供稳定可靠的生活来源。养老保险政策有利于保证劳动力的再生产、社会的安全稳定，促进经济的发展。在我国，国家对民众的养老问题十分重视，党的十八大以来，养老保险事业发展取得了巨大成就，经历了改革力度最大、发展速度最快、覆盖范围最广的时期，养老保险体系不断被完善。2017年，我国开始实行商业养老保险试点，到2018年基本形成了较为完整的养老保险体系。2020年《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标的建议》中提出，实现基

本养老保险全国统筹，实施渐进式延迟法定退休年龄，发展多层次、多支柱养老保险体系。

党的十四大报告是第一次明确地把深化社会保障制度改革作为经济体制改革的五个重要环节之一。从1992年党的十四大开始至今，我国实行的基本养老保险制度是社会统筹与个人账户相结合的模式。到目前为止我国的养老保险制度已形成了较为完善的制度体系。

其中养老保险基金主要由企业和职工缴费形成，企业缴费比例一般不超过企业工资总额的20%，个人缴费比例为8%，由用人单位代扣代缴。财政每年对中西部地区和工业基地给予养老保险资金补助。且养老保险是我国现行社会保障制度的重要组成部分，其目的是为了保障老年人的基本生活

需求,为其提供稳定可靠的生活来源。当前,随着社会经济的发展和人口结构的变化,养老保险体系的收入与支出都受到了很大的影响。本文将通过研究人口结构变化趋势对养老保险支出的影响机理以及预测未来人口结构变化,对未来基本养老保险支出进行预测,提高养老保险保障水平,促进养老保险体系良性发展。

二、文献综述

养老保险是社会保障体系的重要组成成分,而如今人口结构的变化给养老保险带来挑战与机遇,引起了国内外学者的广泛关注。

蒋彧、全梦贞通过对世代交替模型的构建,分析人口结构与养老保险发展对居民消费的影响,得出人口结构的变化会对养老保险与居民消费产生影响;人口老龄化和劳动力的增加分别会给养老保险带来负面与正面的影响。周依群在研究中国人口结构变动对社会保险支出影响时,通过实证研究得出人口自然结构中的城镇少儿抚养比、城镇老年抚养比及人口社会结构中的城镇平均户规模、城镇居民婚姻状况与城镇职工养老保险的支出产生正向影响,而城镇居民平均受教育水平、城镇化水平以及城镇居民的流动水平对城镇职工养老保险支出的影响为负。巴曙松,方培豪和朱伟豪对养老金与中国社会人口年龄结构的关系进行了研究,发现人口结构老龄化会使社会保障性支出增加。他们认为当前日益加剧的人口老龄化正在不断增大各国公共养老金的支付压力的同时,中国也同样面临严峻挑战。他们系统性地梳理了中国人口老龄化情况以及养老金缺口问题的相关研究,在此基础上得出国内人口老龄化对养老保险基金缺口影响的主要机制,即中国社会人口年龄结构将不可避免地进入严重老龄化阶段,退休人口不断增加,社会整体抚养比例上升,进而导致国家养老金收支逐步失衡。从而得出中国应该在加大社会保障性支出、发展商业养老保险、延迟退休年龄、提高养老基金管理效率等方面采取措施积极应对的结论。杜泳枫针对人口老龄化与养老保险制度之间的关系进行了研究,并通过发

现问题,然后针对性地提出建议。他提出随着当今社会经济水平的提高,人口寿命的延长是整个国际社会的大趋势,人口老龄化加速发展严重影响我国经济、社会等各方面的发展,其中,它还给当下的养老保险制度带来了不小压力。

从以上的文献回顾中可以发现关于人口结构对社会保险支出影响的研究还处于一个较为初级的阶段。这些文献都结合了当今的社会背景进行具体分析,通过具体分析养老保险金的支出与中国人口结构的关系推出社会保险支出随人口结构变化的规律,从而促进人口和社会保险体系的良性发展。

三、机理分析

随着我国社会经济的不断发展,国家对民众的养老保险问题也愈来愈重视。其中,对人口结构变化趋势进行分析更是研究如何让养老保险发展愈来愈好的重中之重。

(一)人口自然构成对养老保险支出的影响分析

在人口自然构成中,年龄结构和性别结构是影响养老保险支出的两大因素。根据国家统计局2022年1月发布的数据显示,2021年末,全国0-15岁人口为26302万人,在全国人口中占比为18.6%;16-59岁人口为88222万人,所占比重为62.5%;60岁及以上人口数量超过2.6亿,在全国总人口中占比为18.9%,相较于2020年上升了0.2个百分点。未来中国人口老龄化进程还会加快,老年抚养比逐年升高,供养人数增加及人均寿命延长导致养老金给付增多,可持续发展乏力,在很大程度上会加重我国养老保险支出的财政负担。目前基本养老保险金存在静态与动态两种支付缺口压力,养老保险基金运营监管体系也不够完善,有学者^①预测未来十年内中国人口老龄化还会不断加深,养老金缺口压力也会随之增大,这对我国的养老保险支出产生了巨大挑战。

在性别结构方面,2000年女性养老保险参保率仅为11.7%,比男性低了3.9个百分点,而2010年男性与女性养老保险的参保率只相差1.4%,养老

保险整体覆盖率的性别差异大大缩小。在当前社会形势下,女性进入养老保障的门槛放低,就业率提高,参保受益程度逐渐提高,因此女性养老保险的参保人数逐年增多,同时也会对国家在养老金的支付上造成较大压力。

(二) 人口社会构成对养老保险支出的影响分析

从婚姻结构和文化教育结构来看,2020年婚姻年龄人口中(15周岁及以上的男女人口)未婚人口数量增多,其中男性未婚人口明显多于女性,结婚率从2013年的9.9%连续下降到2020年的5.8%,相比2013年最高点9.9%下降了4.1%。与此同时离婚率则从2013年2.58%上升至2020年3.1%,最高点2019年达最高点3.4%,相比最低点2002年的0.9%,飙升近3倍;^②我国人口受教育水平和文化素质稳步提升,高中及以上文化程度人口数量明显增多,2020年达到43137万人,占全国人口的比重为30.6%,尤其在女性中能看到非常可观的变化。^③随着文化素质的提高,当代女性思想也不断解放,独立意识不断增强,不少新时代女性追求不婚主义等,养育成本过高、生育观念转变等多方面的影响导致我国初婚年龄不断延后,育龄妇女不断减少。据调查显示,女性平均初婚年龄从20世纪80年代的22岁持续上升至2020年的26.3岁,初育年龄推迟到27.2岁。以上几种因素导致了育龄妇女生育意愿持续走低,2021年平均打算生育子女数为1.64个,低于2017年的1.76个和2019年的1.73个,而作为生育主体的“90后”“00后”仅为1.54个和1.48个。女性现有子女数由2019年的1.63下降到2022年的1.19。女性终身无孩率快速上升,2015年为6.1%,2020接近10%。^④综上未来我国的结婚率可能依旧不高,未婚人口数目将不断增长。晚婚晚育、不婚问题会加重中国养老负担,造成国家养老保险支出方面的财政压力增大,制约经济活力。从长期来看,未来我国结婚率和生育率仍会继续下降,虽然近年来我国开放二胎和三胎政策,但出生人口依旧呈下降趋势,人口结构呈现少子老龄化。大部分居民会选择缴满年限后停止缴费,获得养老

金,所以我国人口少子化、老龄化会导致劳动人口的减少,养老保险支出大于收入,造成养老金缺口问题。但从文化教育结构的另一方面来看,我国人口受教育水平程度的高低会影响居民对风险的态度和对养老保险方面的认知。文化教育水平提高了,人们对养老保险需求方面会有更理性的分析,需求有所增多,积极参与到“多缴多得”等政策中去,为养老保险基金的收入与支出注入活力。

据《中国婚姻家庭报告2022版》中的数据显示,一方面结婚人数越来越低,初婚年龄越来越大:2013年,我国结婚登记对数为1346.93万对,2021年结婚登记对数下降到763.6万对,连续八年下降。另外,初婚年龄大幅推迟。2021年安徽省初婚平均年龄分别为男31.89岁,女30.73岁。但另一方面,在更长的年龄阶段,未婚比例仍较低:从2009年到2013年,20-39岁女性人口中,已婚比例从77.93%下降到67.06%,到2019年,又上升到72.72%。2019年,中国30-34岁男性未婚比例为18.16%,女性未婚比例为8.7%,低于绝大多数发达国家。

从职业结构来看,单位是负担养老保险费用来源的其中一方,企业单位和事业单位在养老保险支出和待遇上会有些许不同,国企职工退休养老金与私企退休职工的养老金也会有部分差别。职工参加的企业职工养老保险在全国范围内在政策上没有不同,但由于工资水平、缴费基数等原因,也会出现在同一个退休地国企退休职工在养老金待遇上高于私企退休职工。因此养老保险支出可能会受到不同职业的影响。同时,国家鼓励就业政策带来的就业率上升也扩大了企业职工基本养老保险制度的覆盖范围,一定程度上有利于基金收支平衡。

(三) 人口地域构成对养老保险支出的影响分析

我国南部地区地理环境、自然资源与经济发展比北部地区好,气候也适宜,不少居民喜爱到南部定居养老。且改革开放以来,人口城镇化水平不断提升,流动人口增速较快,规模持续增长,2020年流动人口规模近3.8亿,人口流向沿海、沿江地区

及内地城市居多，东部地区人口持续增长，主要城市群人口密集度增大，比如北京、上海、深圳等城市，因此我国养老保险基金的收入与支出存在不同地区间失衡的问题，东部沿海地区养老保险基金收入大于支出，反观中西部和东北大部分地区则是支出大于收入，赤字累累。

随着城乡养老保险制度发展，近年来我国建立了新型农村社会养老保险制度，但是受经济等因素制约，城镇居民养老保险与农村居民养老保险的保障水平差别仍旧很大。

在关于养老保险支出的相关问题上，人力资源社会保障部养老保险司副司长万涛曾指出：（1）全国范围内企业职工养老保险基本实现政策统一，劳动者与退休人员的养老保险权益得到更好保障；（2）省际间互济有效均衡了地区间基金当期收支压力，资金使用效率更高，通过资金调剂使用，养老金发放更有保障；（3）建立了中央和地方养老保险支出责任分担机制，中央财政补助力度进一步加大，地方财政养老保险投入机制更加完善；（4）不断提高养老保险管理服务水平 and 公共服务可及性。

本文探究人口结构变化趋势对养老保险支出的影响，对二者之间的关系进行理论分析，以上是人口自然结构、社会结构、地域结构三个方面分别对养老保险支出的影响作出分析。

四、社会调查——以马尾为例

福建省福州市马尾区人口结构变化数据，从该地区的人口变化趋势来分析对养老保险支出的影响。根据第七次人口普查数据显示，福州市马尾区60岁以上人口44545人，占比为15.33%，与第六次人口普查相比提高了4.95个百分点，65岁以上人口为30663人，占10.55%，与2010年该地区此年龄段的人口比重相比，提高了3.77个百分点。从以上数据可以看出，马尾区人口老龄化加深，养老负担会逐渐加大。据2021年马尾区国民经济和社会发展统计公报显示，年末马尾区城镇企业职工基本养老保险参保人数89641人，增长9.3%；城乡居民养老保险参保人数29750人，增长0.5%，居民参与

养老保险的积极性提高，养老保险覆盖面扩大，同时也对养老保险支出方面提出了更多挑战，养老金等方面的支出体系亟待完善。根据2023年度福州市城乡居民社会养老保险中心部门预算可知：2023年，福州市城乡居民社会养老保险中心收入预算为28074.34万元，比上年增加966.48万元，其中一般公共预算拨款收入28074.34万元。相应安排支出预算28074.34万元，比上年增加（减少）966.48万元，增长3.56%，其中基本支出249.34万元、项目支出28455万元。目前来看马尾区的养老保险呈现收支平衡，但福州是福建之省会，马尾区作为其中一部分，整体发展带动局部发展，马尾区生态环境和生活质量都逐渐改善，是一个十分适合养老的居住地，随着未来流动人口涌入中老年人口的增加，养老保险收入与支出数额会存在一定波动。

五、现状与问题

我国养老保险制度正逐步迈向更高质量发展阶段，但仍有许多不足之处。

（一）地区差异过大，发展不平衡

据调查显示，由于区域之间经济发展存在差异，我国养老保险基金的收入与支出存在不同地区间失衡的问题，东部沿海地区养老保险基金收入大于支出，反观中西部和东北大部分地区则是支出大于收入，赤字累累。从城乡养老保险制度发展来看，虽然近年来国家建立了新型农村社会养老保险制度，但是由于受到经济等因素制约，广大农民的养老后顾之忧仍旧突出。

（二）多种制度运行，养老金替代率差距显著，养老待遇存在不公平

我国现阶段养老保险分为机关事业单位公职人员养老保险、企业职工基本养老保险、城镇居民养老保险、农村养老保险等几种制度。后三种制度都已经明确规定了个人账户的缴费和补贴方法，在发放时也分别采用符合统账结合模式的“基础养老金加个人账户养老金”的发放形式。而机关事业单位公职人员养老保险至今一直未纳入统账结合的模式中，仍独立运行。养老保险多种制度运行，特别是

机关事业单位公职人员养老保险与企业职工基本养老保险存在较大差异，是当前养老保险制度改革中的主要矛盾。

（三）养老保险个人账户“空账”运行，潜在的支付危机日益突出

我国养老保险费实行现收现付的模式，在养老保险制度从现收现付向部分积累制转轨过程中，已经退休的人员和在此制度建立前参加工作的职工，由于没有建立个人账户，没有为自己的养老保险基金进行积累，从而形成了养老保险金的“缺口”或“隐形债务”。

（四）基本养老金替代率^⑤过高与现实社会发展不相符

目前我国的实际替代率大大高于西方发达国家 25%—50% 的水平，这不仅严重影响在岗人员的工作积极性，而且与我国经济的发展水平亦不相适应。高替代率除了违背公平原则和制约了国家的竞争力外，还有许许多多极其严重的危害。

六、结论与政策建议

综合看来，我国人口结构变化趋势给养老保险带来很大的问题和挑战，其中社会人口老龄化对养老保险支出的影响更为重大。目前较为直接有效解决养老保险问题的政策方案有以下几个方面：

（一）区域统筹，实现各地区养老保险水平的均衡发展

协调区域保险金。各个区域的保障水平的不同会导致人们对养老保险的需求和养老保险金的支付能力差异。政府应根据各个区域的发展程度调节其缴纳金额与保障程度，考虑区域总体各方面因素如生活环境、经济收入等，因地制宜，促进各区域的保险金收支平衡。从小范围的收支平衡保障大范围的收支平衡，凝聚我国养老保险的发展力量。

（二）建立合理的养老保险制度，维护养老公平

1、建立健全的养老保险基金运营监管体系

监管体系是养老保险基金运行不可缺少的一部分，健全的监管体系能够增加公民的信赖与信心。

政府可以对监管体系投入设施、科学技术、人才等方面的投资；也可以扩大监管的主体，如社会媒体、普通百姓等都参与监管，共同促进监管体系更加信息化、专业化、数字化且透明化。

2、严肃保费缴纳制度促进可持续发展

企业为减少保费的缴纳要求职工提前退休，导致养老金积存不足，这是养老保险发展的绊脚石。政府应该从根本上解决这个问题，严格肃正企业缴纳保费的态度，严格监督企业缴纳保费的状况，确定健全的、完备的企业缴费支付，严防欠缴、漏缴等行为的再产生，为养老保险的可持续发展扫清障碍，为养老保险的长期发展蓄力。

（三）逐步做实个人账户，逐步实现向部分积累制的转变

1、促进养老金给付方式多样化、系统化

由于城乡发展不平衡，多数农民工进城务工，人口流动大，养老金异地给付不方便的问题会导致人们减少对养老保险的需求。国家应该推动养老金的给付系统化，完善人口流动登记，同步人口流动与养老保险的给付，加强数据化管理，提高人们对养老保险的需求。同时，科技的发展也推动人们生活质量的发展，养老保险应与时俱进，养老金的给付应实现多样化，可以通过与手机绑定等，将保险以现金、手机到账、银行卡到账等各种形式给付。

2、拓宽养老保险金的筹备渠道

人口老龄化的增多、女性养老保险的参保人数逐年增多，导致了养老保险基金出现较大的缺口，支付能力下降。为解决这一问题，我国政府应该拓宽养老保险金的筹集渠道。政府可以通过创新增加第三支柱养老保险的吸引力，引入国内外的投资；可以与企业或慈善机构合作，共同合力打造新产品，积极努力筹备养老保险金。

3、扩大养老保险的覆盖面且提高参保率

虽然我国目前的养老保险体系取得不错的成效，但其覆盖面仍需扩大。部分公民可能因为居住的地方经济发展水平低下、知识水平不高或对养老保险了解程度不深等原因，没有参与养老保险。政府应该积极地、广泛地宣传养老保险，并对公民加

以引导。政府也应因地制宜，在经济水平高的地方，积极推出新的、有利于公民的养老保险产品，进一步提高公民的参保率；在经济发展水平低下的地区，着重宣传养老保险理念，推出具有地域特色的养老产品，大力发展养老服务产业，逐步提高参保率。

（四）立足国情，采取适当政策促进社会可持续发展

1、在可控范围内延迟退休年龄

我国现在人口老龄化趋势日益严重，国家可以在可控范围内适当延迟退休年龄。国家第七次人口普查的数据表明，60岁及以上人口的比重上升1.35个百分点，65岁及以上人口的比重上升4.63个百分点，由此看来我国老年人口在不断增多，我国的平均寿命也在延长，如此一来，对养老保险体系的要求也越来越高。实行延迟退休政策，不但可以减少领取养老金的人数和减少养老金的支出，也可以在延长领取养老金的时间内，增加养老金的储备，从而在短期内有效的促进养老金的收支平衡，虽不能从根本上解决问题，但也是配合其他政策措施解决问题的有效措施。

2、政府采取鼓励政策

虽然国家放开“二胎”“三胎”政策，但由于公民面对的重大生活压力等，并没有取得太大的成效。加上在各种因素的影响下，晚婚晚育现象愈加严重。且人口教育水平普遍提高，新时代女性的独立意识增强，也降低了结婚率与出生率，我国人口结构呈现少子老龄化。

养老保险面临的问题很大一部分是由于人口老龄化引起的，所以缓解人口老龄化也是处理养老保险的一个重点。政府应该在鼓励生育的同时加大福利政策的支持力度，提供相应的补贴与资助，给予公民信心；也应该加强婚姻法的保障，提供相应的福利与支持，在缓解结婚率降低的同时也逐步促进结婚率的增加；多方合力促进人口出生率增加，缓解老龄化。除此之外，政府应该更加鼓励教育，加强对教育的投入，为知识人才创造更多平台，广泛提高文化教育水平，让人们更加了解和理性分析人

们对养老保险的需求，为养老保险基金的发展注入活力。

总之，在可控范围内延迟退休年龄、扩大养老保险的覆盖面且提高参保率、建立健全的养老保险基金运营监管体系、发展个人商业养老保险、增加政府社会保障支出、政府采取鼓励政策等。这几种方案针对相应问题，分别在短期和长期中应对人口结构变化趋势给养老保险带来的挑战，解决问题、应对挑战并非单一政策能够完成，需要多种政策措施同时实行，构建起多支柱、多层次的养老保险体系，才能稳中求进，有效解决养老保险所面临的问题。

注释

- ①巴曙松，方垕豪，朱伟豪《中国人口老龄化背景下的养老金缺口与对策》。
- ②数据来源于民政部历年发布的统计报告、育娲人口研究及中国人口与发展研究中心于2021年的调查显示。
- ③数据来源于国家统计局网站发布党的十八大以来经济社会发展成就系列报告。
- ④数据来源于中国人口与发展研究中心于2021年的调查显示。
- ⑤指劳动者退休时的养老金领取水平与退休前工资收入水平之间的比率。

参考文献

- [1] 蒋彧，全梦贞. 中国人口结构、养老保险与居民消费[J]. 经济经纬，2018，35（1）.
- [2] 周依群. 中国人口结构变动对社会保险支出影响研究[J]. 社会保障评论，2020，4（2）.
- [3] 巴曙松，方垕豪，朱伟豪. 中国人口老龄化背景下的养老金缺口与对策[J]. 经济与管理，2018，32（6）.
- [4] 杜泳枫. 论人口老龄化对养老保险制度的影响[J]. 新商务周刊，2019（13）.
- [5] 宗震，黄子丰，张婧怡，李秀萍. 人口老龄化背景下我国养老保险问题及对策[J]. 中国商论，2022（10）：153-156.

- [6] 曹献雨, 睢党臣. 人口老龄化背景下我国养老问题研究趋势分析[J]. 经济与管理, 2018, 32(6).
- [7] 伍晗. 老龄化背景下养老保险与养老产业融合发展的研究[J]. 产业与科技论坛, 2022, 21(13).
- [8] 刘佳宁. 我国养老保险制度发展浅析[J]. 合作经济与科技, 2023, 01: 173-175.
- [9] 刘畅, 张露月, 吕朔莹. 人口老龄化背景下社会养老保险困境及对策[J]. 合作经济与科技, 2021, 7:

154-155.

- [10] 李腾龙. 我国居民基本养老保险现状研究[J]. 现代营销(经营版), 2019, 06: 53.

(作者单位: 福建商学院)

责任编辑: 危冰淋

责任校对: 谢圆虹

(上接第18页)

击精准度。声纹识别与区块链存证的融合应用, 不仅强化了生物特征核验效能, 更使证据效力达到司法采信标准, 破解了行业长期存在的核心证据缺失困境。

此外, 保险公司通过构建跨域协同治理网络, 推动风险防控从单点突破向全链路打击升级。实时抓取第三方平台非法宣传账号信息(如IP地址、注册名称)并推送至专项工作组, 联合监管机构及互联网平台实施精准举报封禁, 切断黑产招揽渠道。基于风险数据反馈动态优化识别模型与流程节点, 同步植入司法证据采集规范, 形成“线索穿透-证据移交-联合执法”的闭环机制。希望保险行业能通过技术手段对不法代理退保黑产组织行为形成持续性威慑, 同时为行业输出可复制的“技术识别+司法落地”治理经验, 助力构建金融风险防控的生态化治理体系。

整体而言, 保险公司可通过动态演进的风控体系, 在风险识别精准度、证据司法效力、跨平台协同效率三大维度实现突破, 有效应对黑产组织升级带来的挑战, 为行业提供了兼具技术前瞻性与实战可行性的创新范式。

六、结语

当前, 打击“代理退保”等金融黑产工作正处于攻坚克难的关键阶段。要实现全方位、长效化的治理目标, 亟需保险公司等经营主体与政府部门、监管机构、司法机关、公安机关乃至社会各界通力

协作、主动作为, 将风险隐患扼杀在萌芽状态。保险业必须直面代理退保黑产的核心痛点和治理难点, 强化与公安司法、市场监管等部门的协同联动, 合力编织“预防与打击并举”的治理网络。要充分利用大数据、区块链等现代科技手段, 有效破解“退保黑产”涉及面广、涉众性强、隐蔽性高、危害性大的难题, 在此关键领域取得更显著的治理成效。

参考文献

- [1] 林诚, 陈沁, 黄静如. 数字检察视域下保险行业代理退保黑产监督治理模式研究. 福州市人民检察院.
- [2] 张磊. “代理退保黑产”的特征识别与处置防范[J]. 上海保险, 2022, (08): 17-19.
- [3] 王崇骏. 大数据思维与应用攻略[M]. 北京: 机械工业出版社, 2016.
- [4] 匡斌译. 大数据治理[M]. 北京: 清华大学出版社, 2014.
- [5] 谈亮. 保险公司内部控制精要[M]. 上海: 复旦大学出版社, 2012.

(作者单位: 福州市台江区人民检察院、
平安人寿福建分公司)

责任编辑: 谢圆虹

责任校对: 林嘉慧

借鉴国外经验，推动科技保险创新发展

◎ 张小芹 王 涵 杨佳璦 邱钰滢

大力发展科技保险，是扎实做好以科技金融为首的金融“五篇大文章”的内在要求。以科技创新推动产业创新是经济高质量发展的必由之路，但各种新型风险频发，极大影响和制约了科技创新的持续发展。作为支持科技创新的金融工具之一，科技保险可以为不同阶段可能出现的风险提供相应保障，保护科技活动主体的利益，降低经济损失和法律风险。

一、我国科技保险的发展现状与取得的成效

自2006年开展试点以来，我国科技保险已覆盖超过22个省、99个城市，成效显著。

（一）产品体系不断丰富

目前，我国科技保险基本覆盖包括研发、成果转化及市场推广等科技项目全生命周期。除了知识产权险、贷款保证险和产品责任险等典型的科技保险产品外，各保险机构瞄准具有较大潜在经济价值的科技行业，推出“低空飞行器”专属保险“低空保”、自动驾驶技术一揽子保险等特色保险产品组合，保障高科技产业的发展。仅2024年1-8月，国寿财险就累计开发出包括“三首”类、知识产权类、网络安全类等在内的九大类、50余款专属主险产品、80余款附加险产品。

（二）市场不断扩容

近年来，我国科技保险投保企业数量和保障金额显著增加，尤其是部分风险相对可保、财政支持力度大、业务模式相对成熟的产品。如专利保险，从2011年相关工作启动至2022年底，投保企业由

2020年的4000余家增加到2022年的近8000家，累计为超过4.6万余件知识产权、2.8万家企业提供逾1100亿元的风险保障。

（三）服务质量不断提升

我国科技保险保费规模、风险保障规模和赔款支出迅速增长。2021年我国保险业为8.6万家科技企业提供风险保障近4.4万亿元，2024年保险业提供科技保险保障约9万亿元，是2021年的2倍；保险资金投资科技企业，超6000亿元，重点支持集成电路，商业航空等国家重点领域。2024年1-8月，全国科技保险保费收入388亿元，是2021年的3倍以上，为科技研发、成果转化和推广应用等科技活动提供风险保障超过7万亿元。同时，保险公司还探索利用自身风险管理、合作资源的优势，优化保险服务。如人保财险广东省分公司在开展知识产权保险业务时，搭建中国人保粤港澳大湾区知识产权保险中心，培养专业团队，为客户提供超过12项增值服务，更好地服务科技企业。

（四）形成良性运营

当前，我国科技保险发展已逐步形成政府支持、市场运作的良性运营模式。在国家层面，2006年至今，国家陆续发布《关于加强和改善对高新技术企业保险服务有关问题的通知》《关于加强监管防风险促改革推动财险业高质量发展行动方案》《加快构建科技金融体制 有力支撑高水平科技自立自强的若干政策举措》等科技保险支持政策体系。在地方层面，各地政府深入贯彻落实中央政策，从财政激励和基础设施建设等多方面推动科技保险发展。

首先，不断细化、优化对科技保险的财政补贴和税收优惠政策，同时将更多保险产品纳入清单。其次，与保险机构展开合作，不断推出满足科技企业需求的科技保险产品。其三，积极推进科技保险基础设施建设，在地方金融监管局的引导下，通过整合区域内保险机构、其他金融机构和专业科技金融机构资源，打造专业化、体系化的科技金融生态。

二、我国科技保险发展中存在的主要问题

目前，我国科技保险政策体系、基础设施不断完善，但仍存在供给不足、产品同质化、前沿科技领域覆盖少、风险评估和定价难、复合型人才不足等问题。

（一）供给不足

在供给端，由于集成电路、“三首”等高科技科技保险产品风险高、难定价、难覆盖、难推广，对保险公司承保能力要求高，许多中小保险公司难以参与，限制了市场供给，科技企业无法找到与其需求相符的科技保险产品；加上基层保险机构展业资源分散，对科技保险政策理解存在偏差，无法形成聚焦重点产业的协同服务机制，政策红利“最后一公里”传导衰减。

在需求端，一方面，科技创新主体对研发中断、技术侵权等新型风险认知薄弱，主动运用保险工具分散风险的意识欠缺。2022年底河南省高新技术企业和科技型中小企业突破3.2万家，但2023年度河南省全省仅14家企业申请科技保险。其次，科技保险产品应用范围窄、成本高，其发展高度依赖地方政府政策和支持力度。科技型企业普遍面临持续研发投入压力和现金流约束，但科技研发转化风险高，定价高于传统保险产品，因此，即使财政补贴50%保费，企业仍须自担50%。尤其目前企业支付全额保费后次年才能申请补贴，实际支付压力较大。

（二）产品同质化

目前，科技型企业投保仍以责任保险、财产损失保险等传统险种为主，科技保险在支持企业研发创新、成果转化及持续经营等关键环节中的风险保

障功能尚未得到有效发挥。一些保险公司推出的科技保险产品，如首台（套）重大技术装备保险、关键研发设备保险等，虽名称不同，但保险责任、条款内容、费率结构相似度很高，与科技企业研发周期长、风险特殊等特点不匹配。一些针对初创科技企业的综合保险套餐，其核心仍是财产险和一般责任险的捆绑，保障多集中于事后财务补偿，缺乏事前风险预防、事中风险控制的全链条风险管理服务。多数险企未能针对电子信息、新材料、新能源等优势产业集群，建立差异化保险服务方案，未能充分发挥其在研发投入、应用推广、持续经营各环节的风险保障作用。

（三）前沿科技领域覆盖少

随着科技的发展，AI技术在应用过程中可能产生算法偏见、数据泄露、伦理纠纷等新型风险；无人机在农业植保、物流运输、城市观光等应用场景的增多，其风险保障需求凸显；生物医药研发中试阶段，周期长、风险复杂。种类繁多的科技产品和复杂多样的应用场景，使得科技保险产品种类、保障范围和数据支撑能力仍显不足。不少“网络安全保险”主要承保数据泄露后的赔偿责任，对算法偏见、AI模型崩溃、自动驾驶系统决策失误等新兴且严峻的风险，尚未覆盖。

（四）风险评估、定价难

科技保险承保风险较大且分散难。一方面，科技创新活动具有高度不确定性。如芯片行业，企业研发投入强度高，研发成本占当期收入比重普遍较高。若研发失败或成果转化未能实现，前期投入难以回收，易形成重大亏损。另一方面，科技型企业间在业务领域、技术路线和创新阶段存在显著差异，行业内部存在较强的技术壁垒与数据隔离，传统保险机构往往缺乏足够专业能力与历史数据，难以进行精准风险评估和产品设计。同时，科技保险产品通常需根据企业实际需求提供定制化保障方案，难以实现标准化和规模化推广，导致保险公司运营成本较高，抑制保险公司的供给意愿。此外，在人工智能、生物医药等前沿技术领域，保险公司缺乏专业风险评估能力，尤其是在研发失败损失界

定、知识产权价值评估等环节缺乏权威标准，理赔定责定损困难。

（五）复合型人才不足

在人工智能、生物医药、低空经济等前沿技术领域，保险公司缺乏既懂保险精算、风险管理，又熟悉技术原理与应用场景的跨学科人才，导致保险公司在承保新兴技术风险时，难以准确识别和量化潜在风险，专业风险评估能力明显不足；在理赔环节，由于缺乏同时掌握保险理赔流程和技术专业知识的专家，保险公司在定责定损过程中往往依赖外部技术机构，导致理赔效率低下、争议频发；在风险防范环节，因人才短缺，保险公司难以为企业提供有效的防灾防损支持，如技术风险预警、安全生产培训、风险隐患排查等增值服务，既限制保险业在科技风险治理中发挥更大作用，也影响保险产品的附加价值和客户满意度。

三、国外科技保险发展的成功经验

（一）紧跟时代前沿，细化科技产品分类

目前，国外保险公司已重点聚焦网络安全与知识产权两大领域，逐步构建起多元且差异化的科技保险产品体系。如在知识产权保险方面，已形成涵盖知识产权贷款保险、知识产权申请、执行责任和侵权责任、诉讼法律费用等全方面保障体系；在网络安全保险方面，主要围绕财产损失险、法律责任险与综合险等，为企业提供多层次风险覆盖；在科技创新转化过程方面，欧美国家推出面向IT承包商、企业研发活动及初创企业的商业保险产品；在人员保障需求方面，推出针对软件开发人员、科研人员、网页设计师等多种专项保险产品，并且紧跟时代前沿，把科技保险产品开发最新重点方向转向保障信息科技、芯片制造等领域及人工智能产品的研发、应用过程中的数据泄露、算法错误等。

（二）“保险+服务”主动干预企业风险管理

“保险+服务”业务模式已逐步成为业内共识。国外科技保险业务已经开始迈入为科技企业提供结合风险预防、缓解和转移服务，提供风险管理服务综合解决方案的新阶段。如美国专业知识产权保险

服务公司（IPISC）针对不同行业提供定制化知识产权保护服务。美国保险公司FMGlobal将客户按行业与专业领域进行细致划分，精准识别不同行业与企业面临的特定风险，并据此设计与提供针对性的定制及组合保险方案。Coalition公司采用“保险+安全服务”融合模式，在提供综合保险保障的同时，配套免费的网络安全工具与服务，包括威胁警报、自动安全警报、专家指导等服务，帮助减轻网络风险、加强企业管理。

（三）险企与科技企业、第三方机构开展战略合作

近年来，保险公司、科技企业携手合作已经成为国际科技保险领域新的发展动向。一方面，随着人工智能领域的迅速发展，国外保险公司已开始介入人工智能企业的大数据模型和评估系统，通过收集大量第一手数据，为保险产品的开发提供科学依据和精确的精算模型。如瑞士再保险与美国自动驾驶公司、慕尼黑再保险就与欧洲的人工智能企业及相关保险公司达成合作关系，为企业提供自动驾驶相关产品的风险研究和保险产品创新服务等。另一方面，科技企业主动投资或收购能契合科技企业发展理念的保险公司。如谷歌投资农作物气候保险公司ClimateCorp，以期大幅提升农业保险的科技含量。又如慕尼黑再保险公司投资数字化保险公司NextInsurance，美国财产险公司Chubb收购传感器公司StreamLabs，以加强风险监测。同时，加强与第三方机构开展战略合作。科技保险涉及诸多新兴风险，在缺乏历史风险数据和专业知识支撑的情况下，借助第三方力量是实现精准的定价模型、风险量化以及专业增值服务的高效途径。

（四）完善风控体系，提升风险管理水平

强化对科技企业项目风险的评估与监督，是提升科技保险机构风险管理水平的重要途径。如知识产权保险，不同国家形成不同的风险审查机制。美国确立了较为严密的审查程序，要求知识产权人首先在美国专利商标局完成全面检索，并须由专业律师出具法律意见书，确认其权利有效性和合法性后才能投保。英国注重多专业协同审查，融合会计师

与律师的评估意见，对知识产权的价值与潜在风险进行综合评价。此外，英国还依托知识产权诉讼互助保险协会设立专家委员会，对可能发生的诉讼风险进行研判，以帮助中小企业规避诉讼相关不确定性，增强其风险应对能力。

探索建立再保险制度，是分散科技创新高风险、提升保险企业承保能力和积极性的关键机制。科技活动尤其是前沿技术研发，具有高风险、高不确定性及巨额损失潜在性的特点，传统保险公司往往望而却步。再保险作为“保险的保险”，不仅能为直保公司提供稳定的承保能力支持，还能通过其专业的数据分析和风险管理技术，帮助直保公司更精准地评估和定价科技风险。如日本政府为知识产权许可保险设立再保险制度，极大增加知识产权保险的信用等级与承保企业的风险承担能力。

（五）加强基础设施，打造科技产业生态

当前国外科技保险市场已形成覆盖业务全生命周期、成熟的上下游生态以及较为完善的信息公开机制，为科技保险健康蓬勃发展奠定良好基础。一是加强科技保险相关公共基础设施建设，推进信息的互联共享。如欧洲专利局推出专利评估工具IPscore，美国Ocean Tomo、IPIQ Global、Innography等企业推出高端专利分析数据库，结合市场、法律等多方面内容，为客户专利价值提供结构化分析。二是推进科技保险上下游生态链构建。如美国网络安全保险在投保前，保险机构与网络安全、保险科技和风险数据建模等机构进行合作攻关，系统性提升保险公司的承保技术和能力。

（六）健全政策支持体系，激发科技保险市场活力

科技保险具有准公共产品的性质，正外部性较强，需要政府通过适当政策引导和制度支持，以弥补市场不足，更好地调动市场积极性。一方面，政府通过强有力的财税政策进行精准干预，包括建立常态化的财政补贴制度与税收优惠政策，直接降低科技企业与创新机构的创新成本。如英国知识产权局规定在知识产权保险基础上叠加购买其他保险，享受包括降低保费、延长保险期间等在内的优惠政

策；日本在知识产权保险发展初期阶段，政府为购买知识产权保险的企业提供50%的保费补贴。另一方面，政府完善法律制度保障，加强业务监管，规范科技保险市场中各参与主体的行为。美国立法将非法披露个人信息纳入保险承保范围，美国证券交易委员会还要求上市公司必须上报网络安全事故、数据泄露事件。此外，政府还积极构建科技保险发展的协调机制和生态体系，包括建立科技企业风险评估机制和科技风险信息共享平台，鼓励与科研机构、高校深化合作，提升风险评估能力。

四、政策与建议

（一）主动挖掘需求，丰富产品

保险公司应紧跟时代，关注保障信息科技、芯片制造等领域及人工智能产品研发、应用过程中的数据泄露、算法错误等新型风险，开发相应的风险保障工具。同时，加强与科技企业的沟通交流，通过宣导科技保险在风险分担和增信方面的作用，了解科技企业的保险需求，主动开发符合实际的科技保险产品，丰富科技保险产品种类，形成与科技型企业生命周期相匹配的保险服务体系。此外，要贯彻“保险+服务”理念，为科技公司提供事前风险预防、事中风险控制的全链条风险管理服务，降低科技创新风险，为科技创新提供坚实保障。

（二）优化政策制度体系，支持科技创新和成果转化

一是持续强化财税政策支持与服务质量。高科技企业购买科技保险的保费虽能享受50%财政补贴，但须一年后申请，建议改投保时直接抵扣，同时将科技保险纳入科技创新券的补贴范畴，让企业创新券使用更加灵活，减轻科技企业资金周转压力。更重要的是，为分散保险企业承保风险，建议借鉴日本经验，抓紧研究再保机制，提高科技保险的信用等级；加强保险公司相互合作，鼓励在重大技术攻关领域，如集成电路、商业航天等产业，应用共保模式，分散风险并提升承保能力。同时，以区域优势产业、重点产业园区为发展重点，开展区域统保，以点带面推动全省科技保险快速发展。二

是建立分阶段保障机制。初创期重点提供研发费用损失险、关键设备险；成长期强化知识产权险、产品责任险保障；成熟期拓展网络安全险、董责险覆盖。三是完善法律制度保障，规范主体业务行为。建议适当放宽对科技保险业务资金、准备金的要求，或参考韩国做法，划拨部分财政资金，与保险机构共担损失。加强监管部门对保险机构侵害保险消费者权益行为和利益输送行为的监管和处罚，提高科技企业对科技保险的信任度。2024年欧盟颁布《人工智能法案》《数字服务法》等，旨在减少人们因数字技术为代表的科技创新所带来的对数据隐私、数据安全等新型风险的担忧。建议借鉴欧盟做法，尽快制定和颁布相关法案，确保科技保险产品的透明度、公平性和合规性，保障科技保险市场健康发展。

（三）加强数字基础设施建设

数字基础设施建设是推动保险业数字化转型与提升服务效能的核心动力，建议借鉴上海、湖北设立科技保险实验室的先进经验，根据本地优势高新产业和产业集群的具体情况，因地制宜，推动科技保险基础设施建设，统筹本地高新产业相关产学研资源，推动科技保险理论与实践的协同发展。

（四）强化多方合作，加强专业人才培养

一是加强保险公司与科技企业合作，收集大量第一手数据，为保险产品开发提供科学依据和精确的精算模型，或由科技企业主动投资或收购能契合科技企业发展理念的保险公司，推动保险业变革。二是借鉴美国经验，推进科技保险上下游生态链构建。加强保险公司与网络安全、保险科技和风险数据建模等机构合作攻关，借助第三方力量，实现精准定价模型、风险量化。三是加强与高校、研究机构合作，培养“保险+技术”复合型人才，建设科技创新专家资源库。由省科技厅整合高校及科研院所资源，建立高科技专家智库，为保险业提供保前技术风险评估、研发损失鉴定标准制定、知识产权

价值评价等专业服务。四是建立分层赋能的三级培训机制：决策层聚焦科技保险战略价值认知提升，联合高校开设专题研讨班；产品研发层强化前沿技术风险评估能力，开展实验室实地教学；操作层侧重理赔实务，通过沙盘演练提升研发损失定损技能。五是构建“保险+信贷”服务闭环，深化银保协同机制建设，彻底打通银保服务链，降低银保合作阻力。

参考文献

- [1] 郭金龙,张子棋.破解我国科技保险发展难题[J].中国金融,2024,(08):29-30.
- [2] 郭金龙,张子棋.科技保险赋能新质生产力发展的现状与政策建议[J].中国保险,2025,(01):14-17.
- [3] 黄陈刘,马双梅.国外科技保险的发展经验[J].中国保险,2023,(10):58-60.
- [4] 中国人民财产保险股份有限公司和中国人民大学课题组,张琅,魏丽.科技保险发展研究报告(2023)(上)[J].保险理论与实践,2024,(08):62-91.
- [5] 中国人民财产保险股份有限公司和中国人民大学课题组,张琅,魏丽.科技保险发展研究报告(2023)(下)[J].保险理论与实践,2024,(09):53-77.
- [6] 薛瑾.DeepSeek爆火背后谁来为风险买单[N].中国证券报,2025-02-06(A04).
- [7] 南方财经全媒体集团.从产品走向风险管理服务 国外科技保险有何镜鉴 金融求解科技自强[EB/OL].(2024-12-12)[2025-09-14].<https://www.21jingji.com/article/20241212/herald/aa8aec7659279cfe97270b428935e734.html>.
- [8] 保险秘闻.定了!开发这类保险有补贴[EB/OL].(2025-04-24)[2025-09-14].https://mp.weixin.qq.com/s/O9tBZKZiNL-RbE_oTtxtNw.

（作者单位：福建农林大学）

责任编辑：危冰淋

责任校对：林嘉慧

中国人寿福建省分公司： 厚植高质量发展根基 接续奋进彰显央企担当

◎ 吴雪婷

2025年上半年，中国人寿福建省分公司聚焦主责主业，深化改革创新，以优质金融保险服务融入地方发展大局，在服务民生、助推经济社会发展中展现出强劲动能。

主业根基持续夯实 市场引领优势凸显

在复杂多变的市场环境中，中国人寿福建省分公司聚焦核心业务提质增效，持续领跑区域寿险市场。数据显示，上半年公司总保费收入达208.47亿元，同比增长4.87%，其中续期保费157.59亿元，同比增长11.76%，创下2021年以来的最高增速，展现出强劲的业务韧性与发展后劲。

细分领域亮点频现，新单业务多点突破。市场份额优势持续巩固，总保费、新单保费、续期保费等核心指标均稳居福建寿险市场首位。其中个险渠道表现尤为亮眼，在全省九地市实现全面领先。

基层机构活力迸发，队伍焕新成效初显。优增入口持续扩大，营销城区、两乡、收展等渠道销售队伍质态持续改善，大专及以上学历人员占比较年初提升3.19个百分点。银保、团险渠道精细化管理，推动人力、服务覆盖面稳步增长。

服务大局精准发力 普惠保障温暖落地

在服务国家区域发展战略方面，中国人寿福建省分公司持续搭建“险资入闽”桥梁，截至2025年上半年，集团公司在闽投资总规模达1979.62亿元，

较上年同期净增510.81亿元，同比增长34.78%，为地方经济建设注入强劲动能。针对台胞群体，全省设立24个对台服务专柜，配备闽南语客服专席，上半年对台短险业务保费同比增长18.03%，覆盖2645人次，以“乡音服务”助力两岸融合。同时，为“一带一路”出境劳务人员提供风险保障，累计承保689人次，保额达8.63亿元，为企业“走出去”保驾护航。

面向13.56万名新市民、新业态从业者，提供494亿元风险保障；涉农保险全面铺开，短期险保费1.5亿元，承保1082万人，风险保障1.38万亿元，“乡村振兴保”平台覆盖全省1036个乡镇街道，服务33.9万人次，让保险红利惠及田间地头。在健康保障领域，大病保险、“惠闽宝”等政策性健康险覆盖九地市，上半年承保557万人次，风险保障7.19万亿元，福州长护项目护理费结算1323万元，同比增长18.64%，为群众健康撑起“保护伞”。

应对老龄化需求，养老金融服务持续升级。个人养老金业务规模9073.37万元，同比增长24.21%，领跑福建市场；银龄安康保险承保50.29万人，赔付466.66万元，“长者陪伴课堂”“银龄市集”等活动服务老年客户超100万人次。

改革创新赋能发展 服务品质持续升级

以改革破解发展难题，以科技提升服务效能，中国人寿福建省分公司通过一系列创新举措，不断

激活内生动力，优化客户体验。

营销体系改革纵深推进，队伍焕新成效初显。客资建队伍落地深耕，沉睡客户唤醒二开激活率达15.37%，位列全国第六；城区新筹职场成为新增长引擎，创新探索两乡铸鼎片区化管理，实现片区内客资赋能、新人育成、项目运作及考核管理的联动经营；紧盯重点区域突破，通过“种子计划”探索面向未来的创新营销模式，用全周期的呵护实现新营销队伍服务人民美好生活保障升级的目标。

团体客户线上保全e化率99.78%，个人业务保全线上化率98.13%，“空中客服”服务8.02万人次，接通率91.86%，数字服务触角不断延伸。13个创新项目落地见效，龙岩分公司“银龄安康·金融敬老”获评“福建省金融创新成果项目”，省公司“数字孤单”项目入选省金融创新典型案例，“生产

单元智慧管理系统”斩获“数字中国建设峰会”奖项，科技赋能让服务更智能、更高效。

连续两年荣获总公司运营服务AAA评级，上半年处理赔案超27万件，给付保险金10.42亿元，获赔率99.97%，“无感理赔”服务让62.69%的医疗险客户实现“免报案、免交费、免资料”。第十九届客户节吸引61.53万人次参与，11场“千年闽韵非遗传承”活动拉近距离，用专业与温度赢得客户信赖。

下半年，中国人寿福建省分公司将继续锚定目标、乘势而上，以更优服务、更强实力，为“精品福建”建设贡献更多金融力量。

（作者单位：中国人寿福建省分公司）

责任编辑：谢圆虹

责任校对：林嘉慧

（上接第34页）

品承保力度的加持，加强外贸企业的外贸抵抗力，增强外贸企业的经营活力。

（四）加强政信互动，持续推动出口信用保险业务发展

在出口信用保险经营中，政府起着“守夜人”的重要角色作用，为推动出口信用保险业务的发展，中国信保应持续加强政信互动，推动政府出台多样化的优惠政策，为外贸企业争取更大的政策“红利”。同时，在外贸企业出口的过程中不断加大优惠政策的匹配，更好地保障外贸出口企业的产业链稳定，助力优质外贸企业扩大外贸出口规模，推动外贸经济发展。此外还需加大政信联合宣传力度，在实际市场经济中，受信息非对称影响，部分外贸出口企业对出口信用保险并不了解，为更好的推动出口信用保险在市场经济中发挥作用，中国信保应加强政府宣介配合，加大对外贸出口保险的业务宣传，增强出口企业风控意识和能力，推动外贸企业持续健康发展。为助力出口信用保险业务的发展，中国信保应推动地方政府不断加大自有信用风险体系及网络的建设，从过度依赖国外信用评级机构转变为具有国内的多样化的信用风险评估能力，

强化信用保险公司收集整理出口信用保险资料能力，构建符合我国实际国情的信用保险信息网络，更好的推动出口信用保险业务的发展。

参考文献

- [1] 王德宝.政策性出口信用保险功能的理论及实证分析——兼论中国出口信用保险改革与发展[D].对外经济贸易大学.2017年.
- [2] 袁鑫悦.“一带一路”背景下我国出口信用保险对外向型经济发展的影响研究[D].山东财经大学.2023年.
- [3] 毛勤晶.中国出口信用保险的政策性及对出口贸易的影响[D].西南财经大学.2020年.
- [4] 包刚正.我国出口信用保险的政策性效应研究——基于出口贸易视角[D].厦门大学.2021年.
- [5] 魏巧琴.中国出口信用保险政策性效应及其地区差异性研究[J].保险研究.2017年第3期.

（作者单位：出口信保福建分公司）

责任编辑：危冰琳

责任校对：谢圆虹

保险情暖隔兜村 福建保险业助力乡村振兴



7月的闽清县池园镇隔兜村，雨丝微凉却暖意涌动。7月11日，由福建省保险行业协会、福建省保险学会主办，池园镇人民政府、隔兜村民委员会协办，20家产寿险公司共同参与的2025年“惠泽乡村‘保’暖童心 守护桑榆”暨福建保险行业助力乡村振兴活动——“情系桑榆·保险助老暖乡村”关爱隔兜公益行在此举行。池园镇党委书记黄敬国等领导，福建省保险行业协会专职副会长傅盛阳、原福建省保险行业协会监事长刘国钦、福建省保险行业协会秘书长郭新存、福建省保险学会秘书长陈峰磊等出席活动。各保险机构共同携手带着满满爱心为村里的“一老一少”送来保障与关怀，以实际行动为乡村振兴注入保险动能。

（图/文：福建省保险行业协会）

福建保险业开展关爱凤坂公益行以保险力量赋能乡村未来



2025年7月15日，罗源县白塔乡凤坂村综合服务场所暖意融融。由福建省保险行业协会、福建省保险学会联合主办，罗源县白塔乡党委、政府，白塔乡凤坂中心村党委、白塔乡凤坂村民委员会协办，19家产、寿公司及中介机构共同参与的2025年“惠泽乡村‘保’暖童心 守护桑榆”暨福建保险行业助力乡村振兴活动——“青苗守护·保险赋能乡村未来”关爱凤坂公益行圆满举办。本次活动是福建保险业深入贯彻落实乡村振兴战略，聚焦农村“一老一少”健康保障需求，通过物资捐赠、健康服务、互动体验等多元形式，为乡村振兴注入保险动能，彰显了福建保险业服务国家战略的责任担当。

（图/文：福建省保险行业协会）

湖南省-福建省保险学会 高级管理人员研修班 福建省保险学会 高级管理人员研修班在湖南大学成功举办



8月25日至29日，由福建省保险学会组织的高级管理人员研修班在湖南大学成功举办，福建省保险学会秘书长陈峰磊、福建省保险行业协会秘书长郭新存，学会会员单位高级管理人员近50人参加培训。本次培训采用“理论授课+现场教学”双轨模式，既通过优质课程夯实学员专业能力与战略视野，更依托湖南丰富的文化与红色

资源，为福建保险行业高管队伍注入精神动力与发展智慧。

在开班仪式上，湖南大学金融与统计学院王修华院长介绍了湖南大学的基本情况、发展历程、学科建设和办学成果。他表示，此次根据福建省保险学会要求，研修班在师资配置、课程设计、教学安排、后勤保障服务等方面都做了认真筹备和精心安排，致力于让学员们获得更丰富、更优质的培训体验，提升学习获得感，并预祝此次研修班取得圆满成功。

在理论学习环节，课程设置紧扣行业需求与高管能力提升核心。《养老保险发展与趋势分析》课程分析了区域养老保险市场的差异化需求，提炼可借鉴的经验与启示；《大国博弈与当前中国复兴面临的内外形势及战略选择》课程深入剖析国际格局演变与国内发展战略布局，帮助学员跳出行业看趋势；《保险业数字化转型》课程立足数字经济时代背景，剖析保险机构在承保、理赔、风控等环节的数字化实践；《曾国藩：践行中国式领导力的典范》课程从传统文化中探寻管理智慧；《宏观经济形势与保险新规解析》课程结合当前经济政策走向与保险新规，为企业合规经营筑牢知识基础。

除理论授课外，现场教学环节也让学员收获颇丰。学员们在位于湖南大学内的岳麓书院聆听“惟楚有材，于斯为盛”的历史典故，通过实地感受传统文化的深厚底蕴，不仅增强了文化自信，更从中领悟到宏大的格局与担当。在韶山，学员们怀着崇敬之心参观毛泽东同志故居、毛泽东广场，向伟人铜像敬献花篮，并聆听红色故事、重温革命历史。在沉浸式学习中，学员们深刻感悟到革命先辈为国家独立、民族解放所付出的艰辛努力，进一步坚定了理想信念，激发了奋斗精神。

参训学员表示未来将把培训所学、所见、所悟融入实际工作，以更开阔的视野、更坚定的信念、更专业的能力推动企业高质量发展，为福建保险行业稳健前行贡献力量。福建省保险学会也将持续创新培训形式、丰富培训内容，为行业人才成长搭建更优质的平台，助力福建保险行业实现新突破。

(图/文：福建省保险学会)

