

# 从“试水”到“深耕” 财险业进入智能理赔时代

随着上市保险公司2025年年报陆续披露,财险行业交出了一份“科技含量”十足的答卷。

从中国人保、中国平安、中国太保三家头部险企的业绩发布及年报表述中可见,人工智能(AI)与大模型技术已正式跨越概念验证阶段,全面渗透至销售、核保、理赔、风控等核心业务环节,成为驱动行业降本增效、改善综合成本率的关键功能。

## 改写传统格局

长期以来,财险理赔尤其是车险理赔,高度依赖一线人员的经验与体力。2025年,以人工智能数字员工为代表的智能作业模式正深刻改写这一传统格局。

“每天处理十几个案件,每个案件大约50个字段,先用眼找、再用脑记、最后用手打,高峰期特别容易出错。”太保产险在线理赔员小王曾长期面对这样的工作节奏。2025年,太保产险上线了业内首个深度融合全链路的AI搭档“灵析”。客户报案后,“灵析”可在约一分钟内自动提取照片与单证信息,并生成评估报告,将人工录入字段占比压缩至10%以内。数据显示,“灵析”上线后,试点团队作业效率整体提升超30%,案件品质评分同比提升25%,实现了从“人适应系统”向“系统赋能于人”的转变。

中国人保也在2025年迎来智能作业的规模化落地。中国人保党委委员、人保财险党委书记张道明表示,该公司制定了“人工智能+”行动方案,覆盖销售展业、理赔作业、用户体验、IT研发运营、综合办公、风险防控六大重点领域。数据显示,2025年,人保AI能力累计提供服务约44亿次,同比增长51%;车险自动调度、自动核损等自动化处理量超1亿次;小额人伤智能理赔处理效率提升48%。



AI智能核保理赔带来了保险业消费体验的提升 (CFP)

## 推动风险减量

在复杂市场环境,风险防控与成本压降是财险业高质量发展的核心命题。AI的深度应用正直接转化为更加亮眼的财务表现。

中国平安副总经理兼首席财务官付欣表示,平安产险的综合成本率(COR)达到5年来最优水平——96.8%。这一成绩与平安持续推动AI、科技、大数据在核保理赔与成本管控中的深度融合密不可分。

在风险减量服务方面,AI大模型的“算力”正在逐步超越传统应对模式。中国人保构建的大灾理赔科技平台,利用大模型技术快速定位受灾标的。2025年,该系统指导精准防灾救援,共转移受灾车辆6246台,开展非车险临灾排查超2.3万次,有效压降了灾害赔付损失。

## 提升服务体验

对于消费者而言,财险公司的AI变革带来了服务体验的提升。

“AI对我们来说不是一个选择题,而是一个必答题。”中国平安联席首席执行官郭晓涛表示,2025年,平安依托科技底座,实施“综合金融九九归一”战略,将分散的十余个APP整合为统一平台,拥有7亿注册用户与超9000万月活用户。

作为首批大模型面客试点单位,人保财险上线的大模型智能客服累计服务近10万人次,意图识别准确率超过99%。通过构建高效自助理赔模式,集成多模态影像识别、语义理解等AI能力,实现智能化损失核定、理算与在线赔付。2025年,客户自助理赔量同比增长超50%。太保产险则创新打造“AI保处联动”项目,将理赔单证收集、鉴定单位盖章等线下环节转移至保处联动APP,最快可实现当天线上完成理赔全流程。

正如业内专家所言,“人工智能+”战略正向核心业务场景,推动AI技术规模化应用。面对新产品、新业态的不断涌现,具备清晰AI应用路径、扎实数据基础与完善安全防护体系的险企,将率先享受到新一轮科技红利,在赋能一线员工的同时,也为客户和社会创造更大价值。在AI大模型的全面赋能下,中国财险业正加速进入智能新阶段。(中新)

# 银保渠道费用管控 迎监管加码

金融监管总局人身保险监管司近日下发《关于进一步加强银行代理渠道费用管理有关事项的通知》(以下简称《通知》)及配套《银行代理渠道费用管理有关事项问答(一)》(以下简称《问答一》),将“报行合一”合规管理纳入内部“担责”机制,如明确总经理要对“报行合一”整体工作负责。在业内人士看来,一场针对银保渠道费用乱象的治理,正从“划红线”走向“堵暗门”的深水区。

《通知》对保险公司提出了极为细致的要求:保险公司报送银行代理渠道产品备案,要按照人身保险产品智能检核系统要求,分别报送向银行支付的佣金、银保专员的薪酬激励、培训及客户服务费、分摊的固定费用等水平。保险公司开展银行代理渠道业务,要按照经备案的产品精算报告执行费用政策,发生费用支出应取得真实、合法、有效的凭证。

更为关键的是,从总部到基层,从精算到财务,“报行合一”合规管理责任链条被逐一压实。具体而言,保险公司董事会每年至少一次专题听取“报行合一”情况报告。总经理对“报行合一”工作负责,总精算师对产品设计负责,财务负责人对财务管理相关事项负责,分管银行代理渠道的高级管理人员对银行代理渠道费用支出、业务推动活动开展真实性、合规性管理负责。各级分支机构主要负责人对相关分支机构“报行合一”工作负责。

与此同时,检查与通报双管齐下,违规的成本正在被拉高。根据《通知》,监管部门也将持续开展“报行合一”现场检查,并建立违规问题和典型案例行业通报机制,及时向保险总公司及其法人机构监管部门通报相关情况。

《问答一》则进一步堵住了此前容易滋生灰色操作的“后门”。其中明确,保险公司不得要求或暗示银保专员将薪酬用于开展业务推动活动。保险公司要据实列支银保专员为提供银行代理渠道服务而垫付的费用,不得将相关款项以银保专员薪酬名义发放。

保险公司要按照“谁受益、谁承担”的原则,根据相关制度规定,将多渠道联合开展业务推动活动等发生的共同费用合理分摊至银行代理渠道,不得以不分摊或少分摊等方式向其他渠道转嫁费用。

众托帮联合创始人兼总经理龙格表示,监管对薪酬提出这些要求,核心意图是堵住“后门”,让费用透明。

整体而言,银保渠道严格执行“报行合一”,核心是为根治渠道费用乱象,从源头规范费用支出,让渠道竞争回归产品与服务本身。同时,这也是防范经营风险的关键,高费用、虚列成本会侵蚀险企偿付能力,一旦市场波动,极易引发流动性风险,“报行合一”能夯实险企财务基础,保障稳健经营。(中新)

# 明示个人贷款综合融资成本 银行业快速响应新规

个人贷款为居民日常消费提供了重要的金融支持,在满足多元化消费需求、促进消费升级方面发挥着积极作用。但长期以来,贷款实际成本不透明一直困扰着消费者。除银行明示的利息之外,是否还会收取其他服务费、手续费?如何计算综合融资成本?消费者往往难以清晰了解。

近日,国家金融监督管理总局、中国人民银行联合发布《个人贷款业务明示综合融资成本规定》(以下简称《规定》),聚焦个人贷款利息信息披露不规范、不透明等痛点,以制度化方式推动贷款成本公开透明。

据了解,多家银行快速响应金融管理部门政策要求,对新政策进行解读和初步研讨。业内人士认为,接下来,银行机构将在总行层面出台相关规范,聚焦业务流程

优化和协议文本完善等具体事项推进工作,落实《规定》相关要求。

受访专家认为,当前,我国扩内需促消费政策持续发力,个人贷款市场规模持续扩大,线上化场景快速普及,与此同时,息费不透明问题集中凸显,金融消费维权意识提升,多重因素叠加之下,《规定》的出台可谓正当其时。

“此番政策出台的一个亮点在于明确提出‘个人贷款综合融资成本’。它包含了

借款人从金融机构借款时所需要承担的全部成本,既包括利息,也包括相关的费用,比如分期费用、增信服务费、渠道服务费、账户管理费等所有固定收费;还包括借款人因为挪用贷款、贷款逾期等可能产生的违约金、罚息等支出。”中国邮政储蓄银行研究员娄飞鹏表示。

这意味着,助贷平台、导流方、增信或者担保机构等第三方的所有收费全部纳入综合融资成本核算,不得“体外循环”。

费用由谁收取、怎么收取、收费标准等都要明确说明,收费必须透明化、合理化。

专家表示,这将为构建规范化、可持续的个人信贷体系筑牢重要制度基础。《规定》发布后,多家银行迅速组织政策学习与部署推进。据某股份制银行人士介绍,该行将尽快出台实施细则,围绕流程优化、协议修订、信息披露等关键环节作出安排。在综合融资成本明示方面,或将采取两种方式:或在贷款须知中明确告知,或将成本确认函纳入贷款协议核心要件。

业内人士表示,从消费者角度来看,新规落地带来的最大利好是消费者的知情权与选择权得到显著提升,能够更清晰地对比不同信贷产品的真实融资成本,有效降低因信息误导产生的借贷风险。(钟欣)



新鲜有趣的金融资讯,贴心实用的理财百科,帮你打理钱袋子、为你提供好点子、热点+热度+热情——泉州金融窗,一个全新视角的金融天地!

# 锻炼身体 强健体质 科学饮食 规律作息

社会主义核心价值观

富强 民主 文明 和谐 自由 平等 公正 法治 爱国 敬业 诚信 友善



绘画:洪志雄

泉州晚报社·印  
泉州晚报 / 东南早报 / 泉州晚报·海峡版 / 泉州晚报·泉州通