

“小保费、大保障”

上海建立普惠金融民生保障新矩阵

□记者 石佳盈 实习生 蒋怡

普惠保险作为普惠金融的重要构成部分,在增进社会福祉、促进经济均衡发展、提升民生保障水平等方面发挥着日益关键的作用。记者日前在上海市保险同业公会、上海市保险学会举办的新闻通气会上获悉,截至2025年一季度末,“上海保险码”已注册用户近150万人,出单保费超2亿元,提供风险保障超5000亿元。

普惠型人身险覆盖全面
涉医疗意外养老多领域

在政策的有力推动下,上海保险业在普惠保险领域进行了大量创新与实践,普惠保险服务供给不断深化,产品类型不断丰富,社会覆盖面逐步扩大。

今年是上海市定制型商业健康保险“沪惠保”运行第五年,累计已为近2700万人次提供医疗保障,截至2025年一季度末,累计赔付22亿元,惠及超25万人次,最大单人累计最高赔付金额逾300万元,上线四年多来,“沪惠保”年参保率持续稳定在30%以上,是全国参保规模最大的惠民保项目。

据悉,2025版“沪惠保”已于4月22日正式开启投保窗口,首日销量突破400万单,参保率超20%,超过历史年度首日销量。据悉,为满足市民多样化保障需求,2025版“沪惠保”还新增了“沪惠保——普惠特定疾病保险”。这是今年专门为“沪惠保”用户推出的补充保险,保费50元,最高能赔20万元,重点保障肺癌、肝癌、乳腺癌等11种上海高发癌症。这款补充保险预计6月1日上线,购买、理赔渠道与“沪惠保”相同。

在“沪惠保”成功运营基础上,结合医保大数据创新实验室的精准定价功能,上海保险业先后推出覆盖儿童门诊和住院责任的“沪儿保”、保障责任覆盖钆90微球治疗和人工耳蜗植入体等先进器械的“沪补保”、以护理服务为给付内容的“沪理保”等创新普惠保险产品。

与此同时,上海保险业聚焦老年人、新市民等特定群体,以及养老保险等重点领域,持续加大产品创新开发力度,不断提升保险保障水平。

记者注意到,已运营二十年的“银发无忧”项目是上海保险业专为老年人设计的意外伤害综合保险产品。自2006年起,主险保费保持20元不变,但保险责任从2项扩展至13项,保额持续提升,覆盖意外伤害医疗、交通出行、旅游安全、食物中毒等多场景,真正

实现“小保费、大保障”。截至2024年,“银发无忧”项目已累计覆盖1360万老年人,成为老年人意外险领域的代表性产品,有效填补了老年人意外险保障的空白,切实解决了老年人在意外保险保障方面的难点。

日前,“银发无忧”项目已成功入驻申办“上海保险码”数字化平台。“上海保险码”涵盖保单查询、承保理赔、服务供给等全流程服务,在随申办上线运行,优化了市民获取保险服务的应用场景。上海金融监管局出台“上海保险码”高质量发展指导意见,引导行业协同多方资源、丰富产品供给、提升服务质量。截至2025年一季度末,“上海保险码”已注册用户近150万人,出单保费超2亿元,提供风险保障超5000亿元。

上海保险业还积极推动个人养老金业务拓展,为人民群众提供优质个人养老服务,部分保险公司正努力构建“保险+服务+生态”的闭环,旨在为广大家庭营造一种全新的生活方式,在沉浸自然和人文景观外,更侧重于美居美食、养生保健、问学交友、修身养性、自我实现等板块体验,将“养老”升级为“享老”,为广大家庭提供全生命周期的高品质养老解决方案。截至2024年末,上海地区个人养老金开户数量和缴存金额均位居全国前列,缴存金额超过150亿元,个人养老金账户购买保险产品8.76万件,实现保费收入超14亿元。专属商业养老保险保费收入超过3.5亿元。

普惠型财产险持续创新
拓展市民出行新险种

除了人身险,普惠型财产险也持续创新。2023年上线的上海普惠型家庭综合保险的“沪家保”不断提升服务水平,始终秉持“针对城市居民日常居家场景下常见风险量身打造”的定位,将普惠型家庭综合保险普惠、实用、创新的特点切实落地。

2024年推出“沪家保”2.0版,进一步丰富增值服务内容,扩展电动自行车自燃、宠物和出租人等保险责任,进一步丰富增值服务



内容,截至2025年一季度末,“沪家保”累计承保上海居民81.43万户,提供5790.37亿元风险保障,累计处理报案3998件,结案率96.44%,累计结案赔付金额972.92万元。据介绍,“沪家保”将进一步提高产品的可及性、可负担性、保障性和可持续性,更好满足上海人民群众和城市建设发展对普惠保险的需求,不断践行“金融为民”的宗旨。

值得注意的是,2024年,普惠型财产险方面推出了上海首个服务小微企业和个体工商户普惠型综合保险“沪业保”,是针对教育培训、体育运动和文化文娱三大行业的小微企业以及全体个体工商户提供覆盖财产损失、营业中断、意外身故残疾等保障的差异化专属保险方案。截至2025年一季度末,“沪业保”累计为近5千家企业提供风险保障近100亿元。下一阶段,“沪业保”将推进数字化进程,探索建设全国首个行业共享+政府监管的小微企业普惠保险数字平台,按照“分批推进,形成系列”模式,持续打造行业版方案。目前,已完成零售业专属方案的设计,近期即将上线推广。

4月25日,上海普惠型家用电动自行车综合保险产品——“沪骑保”正式发布上线。“沪骑保”坚持普惠初心,围绕上海居民电动自行车使用中的风险,构建全方位保障体系,覆盖电动自行车驾驶员意外伤害、车上人员意外伤害、驾驶电动自行车过程中引发的三者意外伤害、三者财产损失四大风险,同时提供救护车保险金、意外住院垫付增值服务,将事后补偿延伸至事中救援。作为一款普惠型家用电动自行车保险,“沪骑保”首创电动自行车“百万三者”保障,百元的“小保费”撬动百万元的“大保障”,旨在打造一款上海居民“看得见、记得深、用得畅”的产品,探索风险减量管理的社会治理新模式,助力打造上海韧性城市建设。

主笔记

有变强的能力
有不强的自由

□记者 崔焯

“母亲节”的时候敲键盘,不由想写自己作为女性(注意不仅仅是母亲)一员的感受。电影《好东西》里有一段蒙太奇令人印象深刻:小叶给小孩听很多录音素材,让她猜声音,小孩以为是泥石流、暴雨的声音,画面对应到其实是妈妈铁梅在收拾画笔、煎鸡蛋的声音。导演在谈到这段创意时表示想展现生活的另一面:我们对于做家务这件事都太看低了,好像事业女性就比全职主妇高级,好像做家务不需要动用智慧,而女性大多习惯于这种无偿劳动。

说到家务、婚姻,就避不开感情。报社对面有间大书店,午餐后我常去逛逛,本周看到琼瑶的新书再版了,那些辐射三四十年的、影响了几代人的纯爱小说稀疏地放在普通的书架里,00后小同事撇撇嘴:“这些爱情故事已经过时不吃香了,现在谁还看这个。”想想确实,不只是小说,近年来影视作品似乎也有影响力巨大的浪漫大片,好莱坞电影里的男男女女都化身超级英雄去拯救世界了。

还有本新书叫《生而为女了不起》,幕后有个统计,在30多个古今中外的杰出女性里,有9个未婚,加上1位还很年轻的当代音乐家,一共10位。这个比例暗合了当今的社会思潮:女性多搞事业,少搞情情爱爱。作者侯虹斌对其中一类女科学家这样分析:“科学工作需要高度沉浸,必须减少科研与实验之外的经历损耗,减少情绪波动。所以很少有女科学家有复杂的爱恨纠缠,要么找一个与她一样想要平静生活、一起埋首实验室的伴侣;要么就干脆独身,谁都别来烦我。”

无偿做耗时的家务、不当恋爱脑、多搞事业少搞情情爱爱……可能由于我的工作,常常不自觉成为旁观者,而不管持有哪种观点,也有一致性——

比如从小被拐卖的女性杨妞花打拐的事件,杨妞花的表现让广大网友特别欣赏,因为整个过程中,她表现出新时代女性那种飒爽利落、落落大方的气质。她不贩卖悲情,不散播仇恨,不表达哀怨,满怀热忱与昂扬,和生活交手。

而年度高分日剧《住宅区的两人》讲述的是另一种人生:两位从小玩到大的老闺蜜——小泉今日子和小林聪美,她们生活在同一个老旧小区,收入平平并不亏待自己,把平凡的衣物搭配得很时尚,把素食做得精致美味,无儿无女无婚姻,一起平淡温馨松弛地过着中年步入老年。她们是七八十岁邻居口中的“小姑娘”,毕竟能搬能扛;是二三十岁年轻人眼中的“小姐姐”,慷慨热心有勇有谋。

上面两则一个是有披荆斩棘的勇气,一个是有安于平凡的底气。不管你想大杀四方还是岁月静好,既有变强的能力,也有不强的自由。写下这篇文章,当然不是让大家远离情爱。其实不管男女,经济独立,人格独立,可以去爱人,因为自己配得到爱与被爱过程中所有的幸福与美好,同时也经得住其中可能会遇到的问题与伤害。敢于开始,无悔结束。

崔焯

eyiuc@163.com

投诉角

中美联泰大都会人寿售后服务频频被投诉

□记者 石佳盈 实习生 蒋怡

随着沪惠保2025版开售,沪上居民再次聚焦自身保险规划。如何选择一款好的保险产品,不仅仅需要看重他的保障功能,更要看其出险后的理赔门槛以及口碑。

记者近期在天眼查APP调查发现,于2005年把中国总部设立在上海的中美联泰大都会人寿,未来三个月内将面临三起保险合同纠纷。过去一年间,该公司作为当事人的开庭公告多达24则,案件类型广泛,覆盖人身、健康、人寿、财产及意外伤害保险合同等多个领域。这一数据直观反映出公司在业务合规性与合同履行方面存在大量隐患,也为消费者敲响了警钟。

相关数据显示,中美联泰大都会人寿早在2022年开始已经陆续收到各地监管的多处违规处罚:例如2022年3月3日,银保监会披露的行政处罚决定书显示,该公司总公司两处营业场所未经批准,电销中心还存在夸大保险责任等误导消费者行为,进而受到

处罚;2023年3月21日,客户项先生在因过于信任银行业务员,却遭业务员背刺,其代真保险合同、代签名,甚至合同关键信息也被错误勾选。在得知此事后项先生立即要求退保,但保险公司给出的方案与他的诉求差距极大。中美联泰大都会人寿在处理客户项先生的客诉时,展现出的不作为让项先生不得不层层“上报”。最终因监管部门介入,中美联泰大都会人寿才被迫与项先生展开协商。随后浙江银保监局因该公司未认真处理保险投诉、侵害消费者权益,对其予以警告并罚款1万元。

除了监管出具的行政处罚以外,记者发现中美联泰大都会人寿在多处头部社交、投诉平台上也有不少负面评价及投诉。例如在某投诉平台上,关于该公司的投诉逾40条,投诉内容主要围绕保险退款、处罚及服务改善等方面;在某书平台上,消费者纷纷曝光各种问题,从诱导欺骗消费者、代销保险误导客户,到伪造工作单位与收入、客服难联系等。除此之外,多家官媒对中美联泰大都会人寿

有多篇报道,内容涉及中美联泰大都会屡“吃罚单”,侵害消费者合法权益被罚款1万元以及虚假宣传被罚30万元等。

随着“大消保”格局的逐步完善,金融机构的主体责任也得到进一步强化。国家金融与发展实验室副主任杨涛指出,在“大消保”时代,金融机构必须构建或强化消保全流程管控机制,切实打通各个环节,以此平衡好创新与安全的关系。在此背景下,中美联泰大都会人寿应高度重视消费者权益,落实好“事前审核、事中管控、事后检视”。

业内人士建议,对于广大消费者而言,在维护自身权益时也需谨慎行事。消费者投诉应通过银行、保险公司官方客服热线,或金融监管机构官方投诉热线等正规渠道,切勿轻信非法代理投诉机构或个人。在投诉过程中,务必妥善保留合同、交易记录、沟通记录等相关证据,以备不时之需。同时,消费者要增强个人信息安全意识,妥善保护重要个人信息,防止信息泄露,避免引发财产损失。

欢迎扫码
“上海金融发布”
订阅权威、实用的理财信息

