

众惠财产相互保险社

2025上半年经营情况报告



目录 | CONTENTS

第一部分 关于我们

- 第一节 公司简介
- 第二节 文化理念
- 第三节 大事记
- 第四节 媒体关注

第二部分 经营情况

- 第一节 产品经营情况
- 第二节 赔付支出情况
- 第三节 财务运营情况
- 第四节 资金运用情况
- 第五节 准备金提取情况
- 第六节 偿付能力情况
- 第七节 关联交易情况
- 第八节 重大风险评估分析
- 第九节 其他重要事项

第三部分 社会责任

- 第一节 会员至上：贴心关怀，高效响应
- 第二节 普惠众惠：多元保障，惠及大众
- 第三节 数智众惠：科技赋能，创新引领
- 第四节 创新众惠：机制特质，服务升级



第一部分 关于我们

第一节 公司简介

(一) 公司情况

- **全国首家：**众惠相互成立于 2017 年 2 月 14 日，是中国第一家经国务院同意试点、国家金融监督管理总局批准设立的全国性相互保险组织。作为行业“破冰者”，其依托深圳前海金融创新窗口，以“补短板、填空白”为使命，填补传统保险市场在中小微企业、特定人群保障等领域的空白，引领相互保险在中国的实践探索。
- **相互机制：**相互保险是国际主流保险形式之一，有着数百年的历史和上千年的渊源。作为一种“社会性”的商业保险产品，其显著特征是参保人群具有“被保险人与所有者”双重身份，在卫生健康领域有效弥补了社保与传统商业保险之间的断层，可以说是“基本医疗保障的第二支柱”，是社保体系的有益补充。
- **会员属性：**作为“会员制”保险机构，会员共建、会员共治、会员共享。在这里，投保人与所有人身份合一，全体会员既是保障的拥有者，也是运营参与者，通过需求共研、风险共担、利益共享的机制，推动产品更贴合真实需求，构建“以会员为中心”的全新服务生态。截至 2025 年 6 月 30 日，会员超 451 万人。
- **普惠保险：**作为保险市场新的组织形态，具有组织灵活、道德风险小和经营成本低等特点，更关注国家政策鼓励支持的“一老一小、带病慢病”等弱势及细分人群的风险保障需求，从而满足人民群众多层次、差异化的健康保障需求，助力扩大保险覆盖范围，促进普惠金融发展。

(二) 经营范围

- **全国覆盖：**
 - **注册地：**深圳前海
 - **经营地：**北京、深圳两地
 - **业务范围：**覆盖全国

● 主营业务:

信用保险

保证保险

短期健康险

意外伤害保险

上述业务的再保险分出业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经保险监督管理机构批准的其他业务。

● 经营策略:

· 大众市场: 扎实专注于百万医疗险、重疾险等商业健康险领域，全渠道全线上推广，服务大众用户；

· 细分市场: 聚焦于垂直领域、特定人群的特定医疗健康保障，“专业、精准”构建全生命周期会员运营能力，打造相互保险发展路径。

第二节 文化理念



第三节 大事记

- 01月08日 中国保险行业协会发布2023年度保险公司法人机构经营评价结果，众惠相互获评A类（最高级）。
- 02月14日 众惠相互迎来8周年生日，发布《致全体会员的一封信：惠泽众享，智联未来》，感谢全体会员的信任和支持。
- 02月27日 众惠相互发布《2024年会员服务年报》，全年累计服务超337万人次，会员人数约384万，以科技驱动服务升级，以创新践行普惠使命。
- 03月06日 在国家金融监督管理总局的指导下，众惠相互全面启动2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。
- 04月24日 中国保险行业协会第六届理事会第二次会议在北京召开，众惠相互董事长李静位于中国保险行业协会第二届监事会任职名单之列。
- 04月30日 众惠相互发布《2024年年度信息披露报告》，承保盈利持续稳定，业务结构与品质整体向好，进入持续盈利的上升通道，彰显出特色险企的高质量成长性。
- 05月07日 众惠相互主承保的女性专属商业补充医疗保险——2025“爱她保”焕新升级上线，为女性群众提供更全面、更贴心的专属保障，助力完善多层次医疗保障体系。
- 05月08日 众惠相互发布《2025年一季度理赔报告》，总赔付件数17295件，线上报案率95%，构建数字化服务生态，切实维护会员权益。
- 05月15日 众惠相互正式发布《2024年企业社会责任报告》，全面展示公司在合规治理、普惠金融、科技赋能及绿色可持续发展等领域的实践成果。
- 06月10日 众惠相互自主研发的“智慧赔”系统，正式斩获国家版权局《软件著作权登记证书》，为数字化服务升级与技术壁垒构建注入强劲动力。
- 06月11日 众惠相互旗下金桔保险经纪（北京）有限公司正式开业运营，主营业务覆盖个人保险、企业保险、风险管理等多元领域。
- 06月12日 根据国家金融监督管理总局要求，众惠相互以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题，组织开展防范非法金融活动宣传月系列活动。
- 06月20日 众惠相互开发的医保查验功能上线，实现与全国医保数据的实时对接。同日，客服智控中心正式投入运行，支持全场景客服线上处理与数据沉淀等功能，提升消费者权益保护工作效能。
- 06月22日 众惠相互迎来批筹9周年纪念日，组织系列宣传活动，聚焦成长与突破，传播

向善理念。

- 06月26日 众惠相互2024年度会员代表大会顺利召开，各位会员代表认真听取各项汇报，审议通过多个议案，对公司高质量发展表达坚定信心。
- 06月26日 国家医保局主办“多层次医疗保障下慢性肝炎患者健康管理临床入组试点工作会”，众惠相互作为唯一保险机构受邀参加，并就慢性肝病带病体保险方案进行专题分享。

第四节 媒体关注

- 🏆 01月10日 2025今日保·中国保险白象榜正式揭晓，众惠相互荣膺“年度成长领先”奖项。
- 🏆 01月18日 由易趣财经传媒、《金融理财》杂志社主办的“第十五届中国金融创新与发展论坛”成功举办，众惠相互荣获“年度金牌创新力金融机构”奖项。
- 🏆 01月24日 由新浪财经主办的“2024新浪金麒麟保险行业评选”结果正式揭晓，众惠相互获评“年度卓越普惠金融保险公司”。
- 🏆 03月04日 每日经济新闻推出“2025建言两会”，众惠相互董事长李静受邀参加并以《推动相互保险与科技融合，提升普惠金融医疗保障水平》为题向两会建言。
- 🏆 03月06日 众惠相互启动2025年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，新京报、中国经营网、界面等媒体进行了集中报道。
- 🏆 03月14日 由新浪财经主办的“2025年度金石奖暨金融消保优秀案例评选”活动获奖名单正式揭晓，众惠相互荣获“保险业优秀赔付案例”。
- 🏆 03月29日 清华大学医院管理举办“新质生产力”下全链条支持创新药发展系列研讨会，众惠相互董事长李静受邀出席，并以《相互制医疗保险在中国的探索与实践》为题，分享落地的实践案例，总结相互保险在社会契约与社会治理中的特征与独特优势。
- 🏆 04月27日 众惠相互在央级媒体《经济日报》刊发的记者署名文章“相互保险开辟普惠金融新路”入选“中国保险业2024年度好新闻（公司组）”，为连续第4年获得该奖项。
- 🏆 04月30日 众惠相互发布2024年度报告，经济日报、证券日报、中国经济时报、北京商报、新浪财经等超20家央级和主流财经媒体关注报道。
- 🏆 06月12日 根据国家金融监督管理总局要求，众惠相互以“守住钱袋子·护好幸福家”为主题，组织开展防范非法金融活动宣传月系列活动，经济日报、新浪财经、中国商报网等10余家媒体进行了集中报道。

 **06月27日** 清华大学五道口金融学院受邀在第14届中国（广州）国际金融交易·博览会上举办主旨会议。在圆桌交流环节，众惠相互首席营销官张耀辉围绕普惠金融发展、数智化金融创新、产业并购机遇及健康险生态合作等话题进行了深入交流。

第二部分 经营情况

第一节 产品经营情况

本社在售产品包括短期健康保险、意外伤害保险、信用保险和保证保险等。报告期内，本社累计实现原保费收入 210,183.79 万元。其中，健康险保费收入 201406 万元，占比 95.82%。

第二节 赔付支出情况

2025 年上半年，本社赔付支出 8,739.17 万元。

第三节 财务运营情况

截至 2025 年 6 月 30 日，本社资产总额为 489,769.19 万元，负债总额 391,122.11 万元，本社净资产 98,647.08 万元。2025 年上半年，本社实现利润总额 14,114.77 万元。

第四节 资金运用情况

截至 2025 年 6 月 30 日，按照资产负债管理口径，本社可运用资金净额为 18.34 亿元，实现综合投资收益率为 1.60%。

第五节 准备金提取情况

本社以资产负债表日可获取的当前信息为基础，按照《保险公司非寿险业务准备金管理办法》（中国银行保险监督管理委员会令 11 号）及《关于印发保险公司非寿险业务准备金管理办法实施细则（1—7 号）》（银保监规〔2022〕6 号）合理计提各项责任准备金。

截至 2025 年 6 月 30 日，本社提取未到期责任准备金 90,251.81 万元，提取未决赔款准备金 53,106.29 万元。

第六节 偿付能力情况

截至 2025 年 6 月 30 日, 本社核心偿付能力充足率为 207.24%, 核心偿付能力溢额 49,961.09 万元; 综合偿付能力充足率为 208.71%, 综合偿付能力溢额 50,644.03 万元, 本社偿付能力充足。本社偿付能力数据详情如下:

单位: 万元

项目	期末数
认可资产	488,353.40
认可负债	391,122.11
实际资本	97,231.28
最低资本	46,587.25
核心偿付能力溢额	49,961.09
核心偿付能力充足率	207.24%
综合偿付能力溢额	50,644.03
综合偿付能力充足率	208.71%

最近时点监管机构发布的本社风险综合评级为BB。

第七节 关联交易情况

(一) 整体情况

2025 年 1 月至 6 月期间, 本社共发生 35 笔关联交易, 交易金额合计 54,595.18 万元。

(二) 重大关联交易情况

2025 年 1 月至 6 月期间, 本社签署、续签共 5 份统一交易协议, 已依规审核、报送、披露。

第八节 重大风险评估分析

（一）风险策略基本陈述

本社已制定风险管理政策以辨别和分析所面临的风险，设定适当的风险可接受水平并设计相应的内部控制程序，以监控本社的风险状况。根据中国风险导向偿付能力体系对于风险管理的要求，本社不断完善风险管理体系，定期审阅风险管理政策及有关内部控制系统，以适应市场情况或本社经营活动的变化。本社的内部审计部门也按照相关制度要求检查内部控制系统的执行是否符合风险管理政策。

（二）偿付能力风险管理目标

1. **战略目标：** 保证本社的发展规划得以实现，形成良好的风险管理文化，强化全体员工风险管理意识；
2. **经营目标：** 将经营活动中的风险控制在本社可承受的范围内，保证本社经营目标的达成；
3. **报告目标：** 保证本社内外部，尤其是本社与监管机构之间、本社与会员之间、本社与初始运营资金借款人之间实现真实、可靠、及时的信息沟通，包括编制和提供真实、可靠、完整的财务报告、偿付能力报告等业务、财务及管理信息；
4. **合规目标：** 保证本社的经营管理行为符合法律法规、监管规定、行业规范、本社内部管理制度和诚信准则。

（三）偿付能力风险状况陈述

2025年上半年，本社偿付能力充足率、风险综合评级、流动性等关键风险指标符合本社既定风险偏好，且相关指标未发生明显不利偏离，2025年上半年末本社无重大风险事件发生。

（四）偿付能力风险管理工作开展情况

2025年上半年，本社按照监管规则完成偿付能力偿付能力压力测试报告、三年滚动资本规划报告、偿付能力季度报告、风险综合评级报告的编报等工作。

2025年上半年，本社继续采取定性和定量相结合的方式审慎设定风险容忍度和风险限额指标。运用关键风险指标限额管控措施，有效识别并处置当前阶段风险因素，管控经营过程中存在风险事件，确保当前阶段本社所有业务场景均纳入本社全面风险管理体系并得到有效管理。

2025年上半年，本社运用风险管理工具持续开展偿付能力管理工作。通过设定不同的敏感因素和压力情景假设对偿付能力充足率、盈利情况进行预测，实现对业务安排进行有效管理，确保本社经营有序开展。

2025年上半年，本社启动偿付能力风险管理能力自评估准备工作，旨在通过该项工作进一步完善本社偿付能力风险管理工作机制的有效性。

第九节 其他重要事项

无。

第三部分 社会责任

第一节 会员至上：贴心关怀，高效响应

- **会员规模持续壮大：**会员人数突破 451 万，服务会员人次高达 583 万
- **在线咨询高效便捷：**智能客服在线咨询量达 168 万+，7*24 小时急速响应
- **会员满意度高：**以会员为中心，会员满意度达 97.7%
- **自动化覆盖率高：**通过智能化、自动化服务流程，提升服务效率，自动化覆盖率达 95.27%
- **人工服务接通率高：**专业客服人员及时介入，一对一贴心服务，综合接通率达 97%
- **赔付案件处理高效：**赔付件数达 3.9 万件，应赔尽赔、应赔快赔
- **理赔时效快速：**最快理赔时效仅需 31 秒，单证齐全 1 日结案率高达 99%
- **线上报案便捷：**打造便捷线上理赔平台，线上报案率达 97.8%
- **医疗垫付力度大：**医疗垫付案均 5 万元，解决会员燃眉之急

第二节 普惠众惠：多元保障，惠及大众



会员互助类项目：10 个+ 覆盖人次：120 万

- **带病慢病：**针对肾病、肝病、三高等带病体开发专属产品超 20 款，覆盖超 50 万人次
- **新市民：**地区专属定制保险，新经济从业者无门槛可参保，参保人数超 20 万人
- **高龄老人：**开发专属产品超 10 款，关注高龄老人的健康保障
- **工会职工：**服务超 8600 余家单位，惠及 15 万职工家庭
- **妇女儿童：**助力分级诊疗体系建设，基层儿科就诊人次增长 79.8%
- **乡镇农民：**覆盖当地 20 个村，参保率超 85%，助力乡村振兴

第三节 数智众惠：科技赋能，创新引领

- **“智慧赔”数智管理平台：**融合 AI 算法与智能规则引擎，实现理赔全流程自动化，覆

盖超 90% 案件，50% 实时秒核，兼具高效理赔与精准风控。

- **智慧客服解决方案：**基于大模型深度赋能客户服务，智能分流处理业务，AI 机器人完成高频服务，人机协作攻坚复杂场景，结合会员画像，响应效率提升 60%，达成“全天候、零等待”。
- **智能风控平台：**联动内外部数据，建立 300+ 风险指标实时监测，欺诈识别率提升 45%，风险预警达分钟级。
- **信息安全与数据治理：**严格遵循法律法规，持续完善信息安全管理体系。建立数据全生命周期管理机制，落实分级分类保护；构建动态安全防护体系，集成大数据分析、用户行为建模与威胁情报监测等技术，提升风险识别准确率，今年拦截攻击超千万次，有力保障百万用户数据安全。

第四节 创新众惠：机制特质，服务升级

- **创新模式：让保险回归保障本源**

秉持“人人为我，我为人人”互助理念，以数字化技术重构保险生态。从投保到理赔公开透明，大幅降低保障门槛，让老百姓都能找到适配的方案，实现“小众风险大众分担，个体需求集体响应”，让保险真正回归保障本源。

- **创新产品：聚焦特定群体特定保障**

以用户需求为导向，推出一系列场景化、碎片化、定制化的创新产品，涵盖“一老一小”、带病慢病、乡镇农民、工会职工、货车司机等，累计开发产品超 100 种。

- **创新服务：秒级响应客户咨询**

智能客服秒级响应客户咨询，AI 算法快速匹配解决方案，全流程线上化操作。小额案件享受“秒赔”，大额案件加快理赔流程，确保会员在最短时间获得赔付。

- **创新未来：彰显相互保险生命力**

相互保险的生命力在于会员参与和认同。未来将深化技术创新，用数智提升保障精准度；拓展至家庭、企业，构建全方位生态；坚守初心，透明规范运营，让每份信任都有切实保障。



呵护向善的力量

回归初心 回归保障

全国客服：400-919-0505

在线客服：关注微信公众号“众惠财产相互保险社”→小惠客服→在线客服

客服邮箱：service@pubmi.org

地 址：北京市丰台区丽泽金融商务区丽泽路24号院平安幸福中心B座8层

邮 编：100071

