破局大健康时代

险企拥抱AI健康管理 距离“控赔”还有多远?

中经记者 陈晶晶 北京报道

AI健康管理正成为保险业新的探索方向。

《中国经营报》记者注意到,今年以来,多家险企将健康管理纳入保单全周期,而与AI健康服务平台合作已成为主流路径。

据记者不完全统计,目前太平洋健康险、人保财险、复星保德信人寿等多家险企均已官宣与蚂蚁健康旗下“蚂蚁阿福”平台达成合作:有的将包括慢病随访、用药提醒、就医引导等AI健康管家作为增值权益嵌入保险产品;有的在平台内共建保险公司专属智能体,作为投保用户的统一服务入口,同时承载保单查询、健康管理与客户经营。

记者采访多位行业人士了解到,出于成本与合规双重考量,当前险企大多选择与第三方AI健康平台合作,以轻资产模式开展探索,不过这一布局仍处于探索期,其健康干预的实际成效、风险减量的确切价值有待后续验证。

轻资产入局AI健康管理

险企选择与第三方AI健康平台合作,以轻资产模式开展探索,主要出于成本与合规双重考量。

记者注意到,2026年以来,随着商业健康险前端投保门槛逐步放宽,健康管理的权重持续提升。不过,受限于自研大模型的算力、技术与健康数据门槛,绝大多数险企选择与第三方健康AI平台合作。

目前保险公司AI健康管理逐渐形成多元化的落地路径,产品权益内嵌模式是常用的合作方式:保险公司将AI健康服务作为增值服务权益打包进保险产品,由第三方大模型健康服务平台承接。

记者据公开产品信息梳理,这一模式在商业医疗险中落地进度较快,其中头部公司的主力长期医疗险产品,多款已配套AI健康咨询、报告解读等服务;慢病随访类深度干预功能,更多出现在中高端医疗险、免健告类产品中。

例如2026年6月太平洋健康险发布的一款健康险,配套蚂蚁阿福提供的“AI健康管家+真人健康师”服务。用户日常可获得健康咨询、体检报告解读;需要就医时,可由真人健康师提供在线问诊、就医规划、专家问诊对接、就医全流程辅助等服务。

记者获悉,除了将AI健康服务作为增值权益嵌入具体保险产品,险企还进一步与健康平台合作上线专属智能体,将健康管理从单款产品的配套权益,升级为面向全部投保用户的长期服务入口。

不久前,复星保德信人寿披露,与蚂蚁阿福合作,推出专属智能体,面向家庭客群提供健康评估、档案管理、随访提醒等健康服务。平安健康险联合平安科技推出了“AI专病管家”智能体,打造肿瘤全病程AI管理服务。该智能体面向乳腺癌、肺癌、胃癌、宫颈癌等高发癌种提供医学支持,比如诊前报告解读与病情研判,诊中多学科方案及就医指引,诊后不良反应与康复心理管理,并建立病情档案,实现全病程陪伴。

业内人士对记者表示,险企选择与第三方AI健康平台合作,以轻资产模式开展探索,主要出于成本与合规双重考量。

在成本层面,健康管理服务费用存在明确的监管上限。根据原中国银保监会《关于规范保险公司健康管理服务的通知》要求,保险公司将健康管理服务包含在保险产品责任条款中的,其分摊成本不得超过净保险费的20%。

记者采访获悉,险企相关AI健康管理支出通常分散在科技预算、健康险权益采购、客户服务成本等多个科目中,截至目前,暂无保险公司单独披露“AI健康管理”板块的专项预算、人力投入及指标。受成本约束与核算影响,从零搭建自研健康AI体系投入大、落地周期长,轻资产接入第三方平台更适配当前的探索定位。

合规层面,数据治理与AI应用已严格纳入监管框架。国家金融监督管理总局2026年6月发布的《关于银行业保险业人工智能安全开发应用的指导意见》,涉及承保理赔、风险管理等,以及与客户利益直接相关、直接影响金融合约达成的生成式人工智能场景应用应被视为高风险应用;人工智能高风险应用须经本机构风险管理委员会批准后方可实施。

对多数险企而言,接入已建成完整合规体系的第三方健康AI平台,险企可依托平台既有的数据安全防护机制、合规治理框架与技术能力,降低自身的合规风险与建设成本,加快服务落地节奏。

健康干预与风险筛选边界受关注

减少不合理赔付只是其中一项诉求,更核心的目标还是想通过健康服务,将低频的保单交易转化为与客户的长期互动关系。

AI健康管理深度嵌入保险产品与客户服务,能实际解决什么问题,仍需放在实践中审视。

业内共识在于,险企布局这一赛道的目标为降低赔付。但从实际操作来看,赔付率改善只是其中一个方面,险企的诉求更为多元。

眺远影响力研究院院长高承远对记者分析,用AI做慢病随访、用药干预、就医引导,这些对赔付率的影响要分阶段看。短期看,早筛和及时干预会把原本拖到住院阶段的人群前移到门诊,早期就诊频次上升,赔付率可能阶段性上行;但是中长期看,慢病控制改善、用药依从性提升、就医路径趋于合理,急性发作、并发症和可避免住院减少,赔付率有可能回落。他认为,AI健康管理效果如何关键在于干预人群的选择:面向高风险带病体精准干预,投入产出比最高。“AI的价值不在于‘管住赔付’,而在于用数据识别哪些人值得疾病干预、在什么节点干预、干预到什么程度。”

资深人工智能专家郭涛也指出,依从性较好的慢病群体,在持续随访、用药提醒和分级就医引导下,并发症、急性重症住院风险下降,长期能够带动赔付率边际改善。

多名保险机构高管向记者坦言,依从性是决定AI健康管理能否落地见效的前提。

一家大型寿险公司总裁助理对记者表示,AI在健康管理中目前只是提升效率的辅助工具,尚无法独立完成深度、长效的干预闭环。“系统自动推送一条随访提醒、回答一次用药疑问,门槛很低,但要让一位慢病用户真正按时服药、定期复诊、及时就医,靠AI很难贯彻。”他举例称,AI擅长承担高频、标准化的工作,比如日常体征监测、随访触达、报告初读、风险预警,但面对复杂疾病解读、用户情绪疏导、治疗方案调整和建议,以及个体行为习惯的长期引导,最终仍需要真人健康师和医护人员介入。

不过,记者查找公开披露信息发现,目前暂无保险公司披露有关AI健康管理对赔付率影响的数据结果。一些险企对外公开的产品资料与信息,大多聚焦服务覆盖人次、功能场景范围、用户满意度等运营类指标。

一家中小寿险公司总裁对记者坦言,其所在公司AI健康管理目前仍处于试水探索阶段,暂未设置明确的考核目标。

在他看来,AI健康干预的效果释放周期较长,用户依从性、外部医疗环境等不可控变量较多,短期内很难设定精准的量化考核指标,现阶段的核心任务仍是观察能否跑通服务模式、验证市场接受程度。

控赔并非险企布局AI健康管理的全部目的。

“减少不合理赔付只是其中一项诉求,更核心的目标还是想通过健康服务,将低频的保单交易转化为与客户的长期互动关系。”上述寿险公司总裁对记者说。

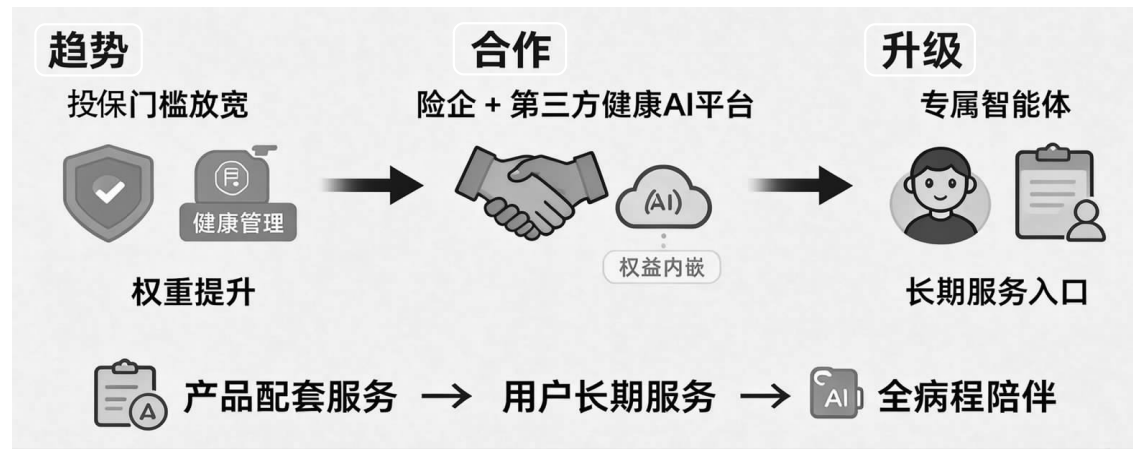
高承远认为,险企此举有三重诉求:一是打造产品差异化优势,推动产品从单一风险赔付向“保障+健康服务”融合转型,提振市场竞争力与客户续保率;二是升级客户经营模式,以高频健康服务跟客户构建长期联结;三是依托健康行为数据完善风险体系,实现精准定价,识别低风险客群。

郭涛进一步对记者表示:“赔付管控更多是长期附带结果,核心是推动商业模式从事后财务补偿,转向全周期健康风险管理。”

不过,针对险企对用户健康情况更前置的识别干预,市场也关注其是否会演变为“隐形风险筛选”——如果健康服务过程中产生的数据缺乏严格的隔离机制,流向核保、风控、定价环节,可能偏离健康干预的初衷,被用于对投保人实施不合理的差别对待。

“保险AI健康服务涉及险企、大模型平台、医疗机构、第三方检测机构等多方主体,覆盖数据采集、传输、存储、应用等周期,目前跨机构、跨平台数据流转的统一行业规范尚未形成,数据使用的权责边界与合规标准仍有待进一步细化明确。”上述业内人士表示。

保险AI管理升级



从增值服务走向战略核心 险企集体押注“大康养”

中经记者 樊红敏 北京报道

保险公司正在密集加码在康养赛道的布局。

近日,北京市东城区住建委披露,该区已引入平安人寿实施励骏酒店项目,将该酒店打造为高端康养服务设施;11月7日,中信保诚人寿与越秀健康签署合作协议,共建“保险+康养”服务生态;11月2日,太保产险与海尔智家签署战略合作协议,双方将围绕保险服务、智慧办公、康养社区等多个领域展开深度协同;11月5日,泰康之家·禅园享老新生活正式启航,这是泰康保险集团在粤港澳大湾区投入运营的第三家养老社区;10月下旬,工银安盛人寿发布康养子品牌……

官方统计数据显示,“十四五”期间我国保险业建设养老社区项目130个,商业养老与健康保险积累准备金11万亿元;截至2025年年末,保险资金投向医疗健康养老产业超过4000亿元。

“这一轮全行业、高密度的康养布局热潮,并非短期营销跟风,而是行业底层逻辑变化驱动。深度老龄化背景下,康养市场空间持续扩容,服务能力成为保司核心竞争壁垒。同时,险资天然适配康养产业重投入、长周期、稳回报的特征。”中国社会科学院保险与经济发展研究中心主任郭金龙在接受《中国经营报》记者采访时表示。

保险业务之外的第二增长曲线

10月下旬,工银安盛人寿发布的全新康养子品牌“守护·臻享”,同步落地“康养会客厅”。据公开信息,该公司目前已联动境内外优质医疗资源、1300余家三甲医院、24家养老社区及数十家头部康养服务商,可向客户提供超140项康养服务。

工银安盛人寿方面向记者表示,公司持续推进经营模式转型升级,从“单点风险的资金给付”转向“全生命周期需求的解决方案”,从更多聚焦疾病、身故等风险发生后的经济补偿,转变为通过“保险支付—康养服务—美好生活”三个圈层的闭环。

从不同保险公司构建康养生态的路径来看,和君咨询合伙人曹卓君认为,头部公司侧重走“重资产、自建自营、股权投资”路线。其商业逻辑是通过自有品牌和自有服务建立差异化壁垒,保证服务品质的独享性和可控性,高净值客户愿意为“确定性”支付溢价。中小公司则侧重“轻资产、平台合作、生态嫁接”的路线,其背后的商业逻辑也很明确:在资金和资源体量有限的情况下,用平台整合代替自建,以合作生态满足客户多层次需求。

工银安盛人寿可看作是“轻资产”路径的代表之一。工银安盛人寿方面表示,公司以轻资产整合模式切入康养服务领域,通过筛选合作第三方服务供应商,快速搭建服务体系。此外,深度介入康养服务经营,主动参与服务标准、服务流程制定;融入集团生态,由工行主导养老产业投资布局,工银安盛作为寿险子公司,将产品、服务与集团养老产业深度融合,并探索养老REITs等创新金融工具。

在郭金龙看来,扎堆布局背后,保险公司在康养赛道的竞争已进入全新阶段。一是服务场景全面扩容,由单一机构养老,延伸至居家照护、社区康养、高端机构、文旅旅居的全场景体系;二是经营价值彻底反转,康养从过去的成本支出项,转变为拉动件均保费、提升加保率、筛选高价值客户的核心工具;三是生态合作常态化,险企不再依赖自建全链条能力,而是通过跨界合作实现专业化分工、标准化服务。

以康养服务在拉动件均保费、提升加保率方面效果来看,今年半年报数据显示,中国平安使用医养服务的客户加保率提升5.9个百分点。中国太保中高端客户健康服务使用人次同比提升121.2%,客户黏度显著增强。

中邮保险在康养赛道选择的是“轻运营+强管控”模式,其最新披露的数据显示,截至目前,公司康养关联产品新单保费占比近50%,康养权益覆盖客户超500万人,康养累计承接产品67款,全渠道主销产品100%覆盖。

“当前行业已从‘产品+服务’的配套竞争,升级为‘保险生态圈’的体系竞争。竞争核心体现于三个方面:一是重构价值链。从单纯的风险支付方转变为全方位风险管理者,通过一体化解决方案提升客户黏性与价值贡献。二是打造品牌护城河。康养服务生态成为险企的第二张名片,依托差异化品牌抢占客户心智。三是在保险业务之外激活第二增长曲线。”工银安盛人寿表示。

资本供给+需求链接

值得一提的是,从文旅到医疗、健康,再到智能家居,保险公司正密集与越来越多不同赛道企业携手共建“保险+康养”生态。

以中信保诚人寿为例,除近日与越秀健康达成合作,该公司今年以来还公开披露与众信旅游集团、圣德医疗集团等布局康养和养老社区业务;并参与“人工智能康养项目”及“国际人工智能康养中心”。

“保险不再仅仅是金融产品提供者,而是康养产业链的支付枢纽、资本载体、风险管理者、生态组织者四重核心角色。”郭金龙表示,保险掌握最长周期的居民养老资金、海量客户资源、风险定价能力与长期投资资金,是唯一能够打通“资金支付—资产投资—服务供给—风险兜底”全链条的市场主体。

郭金龙认为,未来康养产业不会由险企包揽所有运营环节,而是形成保险统筹、产业共建、专业运营的成熟生态,保险将持续凭借支付与资本优势,主导产业链标准输出、资源整合与品质管控,成为康养产业高质量发展的核心中枢。

不过,曹卓君则认为,保险在康养产业链条中的角色,应当定位为长期耐心的资本供给者和客户需求的精准链接者,而非“产业整合者”或“运营主导者”,原因有三方面:第一,金融属性与服务属性必须隔离。保险的核心功能是风险转移和资金给付。一旦保险公司深度介入运营,康养端的服务风险、医疗事故风险、合规风险就会直接传导至保险资产负债表。第二,时间错配风险。保险公司当下嫁接康养资源、向客户承诺未来的服务权益,但客户的服务兑付期往往在十年甚至二十年后。保险资金“现在收钱、远期兑付”的模式,与康养服务“当下提供、即时消费”的特性天然存在时间张力。第三,产业整合需要运营基因,这不是保险的长项。养老产业的整合者需要深刻理解照护流程、医疗规范、人员培训、客户关系管理,这些专业能力需要长期积淀。保险公司在这些领域的经验和能力积累欠缺。

“建议保险应通过康养产业资源平台实现风险隔离,平台负责甄选、管理、监督服务供应商,保险负责资金端的产品设计和风险保障。各司其职,各守其界。”曹卓君强调。

“保险资金期限长、规模大,具备成为养老产业重要整合者的条件。但险企更可能成为生态中的关键枢纽,而非单一‘通吃者’。真正决定成败的,仍是长期运营能力、服务质量和对客户真实需求的回应。”盘古智库老龄社会研究院首席专家梁春晓也向记者表示。

在工银安盛人寿方面看来,众多保险企业在介入康养生态的建设初期,将康养服务作为配套服务,让“康养赋能金融”。随着产业融合不断走向深入、产业逻辑迭代,终将形成“金融赋能康养”的新格局。