

## 展望 2014 年宁波保险业

## 围绕服务民生做好改革创新文章

2013年,宁波保险业为全市提供了近七亿元的保险保障,在自身快速发展的同时,保险业情系发展、关注民生,为保障民生、切实提高老百姓的生活质量发挥了不可替代的作用,特别是在抗击“菲特”台风中的突出表现,让我们印象深刻。那么展望2014年,宁波保险业又会为我们老百姓实实在在地推出哪些好的政策和措施?记者梳理了其中惠民利民的几项实事,涉及巨灾防范、互助保险、社会保障等领域,每一项都与广大市民的日常生活、切身利益密切相关。

记者 王婧 实习生 卢巧英

## 试点 试点巨灾保险

去年的台风“菲特”将“巨灾保险”再次推进公众视野。事实上,放眼全国,在大灾频发的情况下,巨灾保险推广已迫在眉睫。十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中,明确提出要完善保险经济补偿机制,建立巨灾保险制度。随后保监会传出信息,将制订巨灾保险具体方案,通过保险经济补偿机制完善大灾风险分散机制。目前保监会正在全力推进巨灾保险试点工作。

宁波位于东海之滨,特殊的自然条件和地理环境,使得我市面临的巨灾风险呈现多样化。从近年看,我市主要面临台风、暴雨、雨雪冰冻等巨灾风险。2008年的雨雪冰冻、2012年的“海葵”台风以及去年的“菲特”台风都给我市的生产生活带来了严重影响和损失。如何发挥保险的经济补偿功能,日益受到政府以及社会各界的广泛关注。有关专家告诉记者,结合国内外巨灾保险经验,可以采用政府与市场相结合的模式建立我市巨灾保险制度体系。

2013年为抗击菲特台风,宁波保险业为宁波市灾后复产提供的资金已经超过了35亿元。据透露,为了更好地发挥保险的经济补偿的功能和风险管理的作用,宁波今年已经开始探索以农业和城市居民台风暴雨风险为突破口,通过建立巨灾风险基金等方式,逐步构建多层次、分级负担的巨灾风险分散机制和防御体系,给宁波的巨灾风险上一把安全锁。

## 升级 农村保险互助社 扩面升级

在保险互助领域,宁波拿过好几个全国第一。2011年9月,全国首家农村保险互助社在慈溪龙山镇西门外村挂牌,标志着全国第一家互助性质的农村保险机构进入正式运营阶段。农村互助保险由农民在家门口自己出钱,自己管理,自己服务,以最低的成本,向农民提供经济实用、简便实惠的保险保障。

去年,在总结前期伏龙农村保险互助社经验的基础上,全国第一家农村保险互助社慈溪市龙山镇互助联社正式成立,村级互助社试点模式扩大到龙山镇其他8个村。

今年,保监局将继续扩容保险互助社,进一步将全国农村互助保险试点区域从慈溪延伸到奉化滕头等其他区域。积极稳妥拓宽险种范围,提高保险覆盖面,进一步提升抗风险能力和经营管理水平,推动新农村金融创新示范工作。

据了解,互助社的业务主要是农民有需求但商业保险难以提供或缺乏积极性、社会保障难以覆盖的保险领域。在试点初期主要推出短期健康保险、意外伤害保险和家庭财产保险。宁波保监局相关人士表示,下一步,宁波除了加强协调工作,引导更多农民在自愿的前提下加入互助保险组织,尝试开发更多的险种,并着力于提升互助社的防灾防损能力。

“事实上,成立保险互助社,就是使保险机构回归到最初发展时的状态,充分发挥保险的基本保障功能,从而避免其因过度商业化而带来的保费偏高、中低收入人群体参加积极性不高等问题。”宁波保监局相关人士说。



保险查勘员正指导客户在定损单上签字。

## 服务 服务城镇化建设

国务院总理李克强表示:新型城镇化的核心是人的城镇化,关键是提高城镇化质量,目的是造福百姓和富裕农民。我们需更注重“城镇化”过程中的民生福祉,最大限度地缩小城乡差距,让农民公平地享受到市民的待遇。而在宁波的实践中,保险在其中功不可没。

城镇在数十年的演进过程中,最为人诟病的就是:“城镇化”在很多地方被异化为一场与地方GDP增长有关,与大拆大建有关,却与农村社会福利制度变革无关的运动。这也是非常现实的一个问题,城镇化了,新城镇人口如何享受到城里人一样的社会保障福利?失去土地之后,他们的保障在哪里?在宁波,政府花钱买保险服务,给失土农民撑起保护伞。如新型农村合作医疗保险,给全市近300万参保农民撑起了医疗保护伞,住院补偿最高支付限额在当地农民人均纯收入的6倍以上。我市已尝试通过购买商业保险或建立

补充医疗保险等方式,建立重特大疾病保障机制也走在各个城市的前列。政府节约了行政开支,农民不多出一分钱,保障额度却有了大幅度提高。

据悉,宁波保监局今年的一大工作重点是加强与政府相关部门的沟通协调,把保障网打得更开,在完善社会保障能力方面显示出更大的作用。如确保大病保险顺利实施,建立大病医疗数据平台,提升大病保险专业化运营水平;进一步推进覆盖城乡的人身意外伤害保险;提高保险机构参与新型农村合作医疗水平等等。

据记者了解,我市今年将启动大病医疗保险工作,并制定大病保险监管办法,建设大病保险医疗信息平台,保证大病医疗保险工作规范顺利开展。据介绍,商业保险承办大病保险促进社保运行将更公开透明,成本更低,服务更优。这对减轻人民群众大病医疗费用负担,防止因病致贫返贫,完善社会保障体系有非常重要的意义。



宁波市保护保险消费者权益服务总站内景。

## 监督 监督理赔服务全过程

“如果保险公司与消费者沟通不充分,消费者反映诉求时渠道不顺畅,后续处理反馈慢,这就会导致双方‘任督二脉’气血不畅,矛盾纠纷迭起。”宁波保监局有关人士告诉记者,为了保障保险消费者的知情权、参与权和监督权,2012年,宁波保监局在推出保险服务点和保险服务监督卡的基础上,又在全国率先推出了保险服务监督网络系统。而在今年,对于理赔服务的监督更加贯穿全过程,让消费者投诉便捷,理赔不难。

据介绍,消费者在投保或者理赔时,会收到保险服务监督系统发送的服务短信,提醒告知消费者监督维权方式。若消费者在保险服务中遇到问题,就

可以直接向监督系统回复或自主编辑发送短信,将意见和建议反馈给保险服务总站。总站受理以后,根据投诉和咨询的不同类型进行分别/类处理。

而为了保障系统顺利进行,宁波保监局为此开发了专门的IT系统,滚动显示每一条即时意见,并进行统计分析。在服务总站和保监局各处室,通过专设的大屏幕均可实时监测消费者的反馈情况。

今年宁波保监局将制定保险消费投诉实施细则和有效投诉认定办法,让定纷止争有法可依。同时,完善服务监督网络系统的预警、监督、争议解决、信息收集等功能,从而健全消费者权益保护工作监督机制。

## 动态速递

●我市从去年开始就一直在着手推进食品安全责任保险在部分区域、行业试点的前期准备工作,而今年食品安全责任险则将正式浮出水面;同时,我市今年还将全面推动医疗、环境污染、安全生产等责任险扩面升级。

●今年我市将针对中小企业保障水平较低的状况,选择具备一定条件的鄞州等县市区探索实施“政府引导、市场运作”的小微企业保险模式,量身订做适合民营企业特点的保险产品,在提高保障的范围和程度上有所作为,为企业的成长保驾护航。

●在风险可控的前提下,开展保险销售从业人员个人工作室试点工作,强化保险公司对工作室的日常管理和风险控制,为老百姓提供更为细致和差异化的保险服务。