



保险消费维权渠道畅通 帮办教您如何合理利用

宁波市寿险行业服务标准 (摘抄)

记者 王芳 易鹤

保护消费者合法权益，是保险业健康发展的根本。

目前，宁波保险监管部门开通了3条保险消费咨询投诉专线，同时还与市长电话和8718企业公共服务平台建立了协作关系。信、访、电、网“四位一体”的消费维权网络也在不断完善。

2013年，宁波保险监管部门共处理消费者投诉和咨询1519件，处理率达到100%。宁波保险业服务监督网络系统全年向保险消费者发送服务监督短信164万余条，处理消费者诉求9720件。根据消费者咨询投诉情况，督促保险机构完善服务制度1906项，追究责任1224人次。

对于保险消费者来说，目前的维权渠道很通畅，但如何去合理利用并非人人知晓。本期帮办“互助”版面，将帮助消费者梳理我市目前已经建立的保险消费维权渠道，并告诉保险消费者，在遇到合同纠纷时，解决的途径有哪些。

服务监督网络解决销售误导和理赔难

宁波保险业服务监督网络系统正式上线已有两年，被视为消费者维权的“天天3.15”平台。

目前，该系统在承保和理赔两个环节相应发送两条短信。一是承保服务评价短信，请消费者对保险服务进行评价。二是理赔服务评价短信，请消费者对保险理赔服务进行评价。

保险消费者可以通过短信回复，对保险服务进行“满意”、“一般”和“不满意”评价。如有具体问题的，也可以回复短信反映。

服务监督系统上线2年来，累计已向消费者发送监督短信296万条，收到消费者回复的咨询、投诉和服务评价短信近35万条。在消费者回复的短信中，承保

服务满意率为98.12%，理赔服务满意率为96.30%，帮助消费者解决了17226个具体问题。

为使消费者反馈的问题得到及时有效解决，保险服务总站设置了两个专岗，专职负责消费者反馈问题的监测、联系、跟踪和督办，保险机构服务分站在收到总站的转办件后，第一时间与消费者联系处理。处理结束后，服

务总站再次回访消费者，核实处理情况。

这个在全国属于创新之举的服务监督系统，在保险监管部门、消费者和保险机构之间搭建了一个实时互动平台，消费者简单地回复短信就可以反映遇到的问题，监管部门和保险机构也可以及时听到消费者的真实诉求，并采取有针对性的处理措施，提高了保护消费者权益的有效性和针对性。

2013年，宁波保监局共约谈了40余家次消费者服务评价满意度不高或工作落实不到位的机构负责人，督促保险机构处理服务不到位的责任人员1224人次，修订完善各类服务措施1906项。

保险合同纠纷：能调则调 调解优先

近年来，宁波保险业把保护保险消费者利益作为保险合同纠纷调处的出发点和落脚点，本着“能调则调、调解优先”的理念，构建多层次的保险合同纠纷调解体系，有效化解了大量保险矛盾纠纷。具体说来，保险合同纠纷的调解方式有四种：

保险公司一线调解。各保险机构发挥专业特长，提前介入人伤案件，了解伤者伤情及伤残等级，主动告知保险合同约定，邀请事故双方到保险机构进行三方协商，变纠纷事后化解为事前引导；对于容易产生纠纷的理赔案件，主动联系保险消费者沟通协商理

赔事宜，变消费者事后被动接受为主动受邀邀请；通过宁波市保险服务监督网络系统收到保险消费者的评价或意见后，主动了解消费者在投保或理赔过程中遇到的困难和问题，及时安排专人协调处理，变消费者事后投诉为保险机构事先解决。据统计，每年我市各保险机构一线化解的保险纠纷数量，超过纠纷总量的90%。

交通事故现场调解。近年来，我市道路交通事故高发，理赔纠纷较多。为此，宁波保险业与交警部门联合印发了《宁波市财产保险机构配合交通事故人民调解工

作实施办法（试行）》，建立起交通事故调解保险联络员制度。在涉及保险理赔的交通事故人民调解过程中，涉案保险机构联络员主动参与，现场出具保险理赔意见，配合交警部门开展调解，为事故双方协商解决赔偿问题提供基础。部分保险机构还改进理赔服务流程，对涉及保险理赔的交通事故，约请当事人双方到交警部门进行现场调处，简化事故处理和理赔程序，减少理赔纠纷和当事人的来回奔波。2013年，宁波保险业参与交通事故保险理赔案件调解28788件，调解成功率达94%。

保险行业人民调解。经宁波市司法局批准，宁波保险业成立了保险合同纠纷人民调解委员会，聘请司法、卫生、消保委等单位的专家作为调解顾问，对保险消费者提出的有关保险合同纠纷案件，通过人民调解机制处理。2013年，行业人民调解委员会共调处保险合同纠纷案件327起，调解成功率达到94%。

保险案件诉调对接。为有效减少保险诉讼案件，避免案件判决造成的保险消费者与保险机构的对立情绪和由此产生的社会不良影响，2013年，宁波保险业与法院共同建立的保险纠纷诉调对接机制覆盖到所有县（市）、区，全年共调处案件2748件，调解成功率达83%，审理期限由原来的平均35天下降到了8天，调解成功的无一例反悔，执行率100%。

保险业创新之举服务民生

2013年，宁波保险业在保障和改善民生、服务经济社会发展和人民群众生活方面发挥了重要作用。

医疗责任保险实现公立医院全覆盖。截至目前，宁波市医疗责任保险已覆盖宁波220家医疗机构。为加强医疗纠纷处置，宁波市专门成立了医疗纠纷调解处理中心和医疗纠纷人民调解委员会开展医疗纠纷调解工作。2013年，医疗纠纷调解中心累计受理医疗纠纷4764起，调处终结的4100起，通过理赔中心协商和人民调解委员会调解解决的达95%以上，成为化解医患纠纷的重要渠道。

设立全国首家农村保险互助社。去年，宁波保险业在农村保险互助社试点方面实现了新突破。继2011年全国首创的保险互助社——慈溪市伏龙农村保险互助社后，农村保险互助社实现升级扩容，去年7月，龙山农村保险互助社以及金岙互助社等8个村级互助社在慈溪市龙山镇设立，目前有关试点深化工作在推进之中。

商业保险参与医保体系建设成效显著。宁波保险业积极参与农村医疗保障体系建设，先后参与宁海、象山等地新农合与城镇

居民基本医疗保险经办工作，在慈溪、象山、宁海等地开展城镇职工基本医疗保险补充业务，试行保险机构代办民政救助结算业务，进一步拓宽了保险业参与医疗保障体系建设的途径。去年，宁波保险业以多种模式开展的城镇居民基本医疗保险、城镇职工补充医疗保险和城乡居民大病补充医疗保险全年累计参保人次51.94万人次；新农合经办业务参保农民94.67万人次，新农合附加意外险参保农民17.72万人次。

“金贝壳”有效缓解小微企业融资难题。宁波保险业于2009年起开展了城乡小额贷款保证保险试点（也叫“金贝壳”），对缺乏抵押担保能力、资金需求较为迫切的经济实体和创业人群的生产经营融资需求提供资金支持。截至去年底，小贷业务累计支持信贷3878笔，支持贷款额48.53亿元，约有3113家小微企业、180户次农业种养植户和585家次城乡创业者从中受益。

政策性农业保险为农业发展“遮风挡雨”。目前，我市政策性农业保险开办品

种已经达到21个，覆盖到粮油、蔬菜、畜禽、林木、渔业等多个种类，并开设了丝瓜络、果树、蔬菜大棚及附加作物、水产养殖大棚等一些具有地方特色的险种，受到了农民的广泛欢迎。去年，全市政策性农业保险保

农户达13.36万户次，提供风险保障额达45.6亿元，为6.16万户次受灾农户支付赔款1.92亿元。

出口信用保险为宁波外向型经济护航。去年，宁波市出口信用保险共为全市3361家次企业提供981.48亿元出口风险保障，同比增速分别达到48.39%、18.91%，其中，服务小微企业达到1908家次，同比增长75.05%。出口信用保险对一般贸易出口的渗透率达到30.53%，高于国际平均水平。



宁波市机动车辆保险客户服务指引 (摘抄)

销售服务：

销售服务人员在提供销售服务时应遵守电话语言规范和销售行为规范，不得从事不正当竞争，不得诋毁同业或其他销售渠道，不得误导欺骗客户，不得做不实宣传或不实承诺，不得代客户签名，不得强行推销。

销售服务人员须了解车辆保险相关的法律法规，熟悉和正确理解保险条款，热心帮助指导客户办理投保业务，耐心解释保险产品，明确说明免责条款，做好投保提示，指导客户签章。

日常服务：

保险机构要做好日常客户服务工作，尤其是要做好未出险客户的服务工作。对于台风、暴雨等重大灾害天气，要及时提醒客户做好防灾防损工作，提示相关事项。在客户保单快到期时，要及时提醒客户续保。鼓励保险机构创新服务方式，为客户提供更加优质的服务。

保险机构应不断提高客户信息准确性和完整性，完善客户联系方式、地址等基本信息，提高客户信息真实性，并将客户信息真实性纳入公司考核体系中。

理赔服务：

对于不符合《宁波市机动车轻微物损交通事故自行协商处理实施办法》中自行协商处理理赔条件的案件，保险机构应提供365天×24小时查勘服务。对于初步判定属于保险责任的案件，保险机构应当及时安排对被保险机动车辆进行查勘定损服务。

理赔服务人员在查勘定损时，应主动出示相关证件、表明身份，保持良好的服务态度，详细记录客户信息，了解事故情况，告知被保险人索赔程序及需提交的索赔资料，指导被保险人索赔。理赔服务人员在定损过程中应严格按照公开、公平、公正的原则，准确、合理、快速地核定保险事故的损失，与客户充分协商；协商一致的应当及时完成定损工作并出具定损单；协商不成时，可以与被保险人共同委托保险公估重新评估和鉴定，但需及时与公估沟通联系，掌握进度。

保险机构应安排专人负责接收客户送达的理赔资料，并当场查验索赔单证是否齐全。鼓励保险机构上门收取客户理赔单证。对索赔资料齐全的案件，审核无疑义，保险机构应出具《索赔单证接收回执》，回执上应注明接收人、接收时间、咨询电话等。

投诉处理：保险机构应向社会公布投诉专用电话，热情接待、妥善处理客户电话、函件或上门投诉，投诉受理后应立即安排调查、取证，及时将处理结果告知投诉人，并载入《客户投诉登记簿》。对保险消费者利益保护工作服务总站受理的，以及宁波保监局、宁波市保险行业协会转发的车险理赔投诉，各保险机构应及时处理并回复。对因特殊原因无法及时处理完毕的，应向投诉人进行说明并记录备查。

相关链接

“菲特”台风期间的保险消费者权益保护

去年10月，当“菲特”台风给我市带来巨大灾害时，宁波保险业严格贯彻大灾理赔政策，按照“简化程序、放宽条件、加快速度”的大灾理赔原则，及时制定出台了一系列关于涉水车辆和发动机受损等理赔政策和措施。

面对全市7万多台水淹车、近5000家受灾企业、几十万亩农田受灾亟待救援的艰巨任务，宁波保监局指导行业整合资源，打破公司界线，通过网格化报案、网格化巡查、网格化施救等方式，提升施救效率，指导行业开通大灾理赔绿色通道，推行扁平化理赔服务，主动承担社会责任，做到了“应赔尽赔、该赔快赔”。

针对报案量大、客服热线繁忙的情况，宁波保监局指导保险公司开通分、支公司两级机构固定电话、手机以及微信等多个客户报案接收渠道，以方便客户报案。

保险小知识

有效管理保单 维护自身利益

如何才能有效管理保单，维护自身利益？保险专家特别提醒：

首先应整理缴费清单，登记注册。把全家人的保单集中起来，按照“投保人”进行登记，记录每张保单的承保公司、业务员电话、公司服务电话、应缴保

费日期、保费金额、缴费终止年份，将清单与保单分开保存；向所有保险

公司确认已将同一投保人的保单委托到同一个账户扣款；按月在该账户存入当月合计应缴保费或保证该账户余额应缴保费；下月初检查保费是

否被足额扣走。

其次应整理领取清单，登记注册。把全家人的保单按照“被保险人”进行登记，记录每张保单应领日期、应领金额、领取频率、领取终止年份；向所有接受自动支付的保险公司确认已将同一被保险

的保单委托到同一个账户付款；向银行开通到账提醒服务。

当你长时间未收到保险公司短信、电话及其它联系时，你应该做到以下三步：向保险公司服务电话确认自己的电话、地址信息是否有变动；向保险公司确认保单是否有效，如有异议，及时找保险公司处理；向保险公司了解自己已保单目前的服务人员及其联系电话。