

# 创新驱动，力促经济发展与社会和谐

## ——宁波保险业参与社会治理体系建设纪实

### 核心提示

党的十八届三中全会提出“社会治理”概念，体现了新时期党的执政理念创新。近年来，宁波保险业始终坚持以改革创新为主线，以打造“保险创新综合示范区”为契机，努力探索保险参与社会治理体系建设的新方式，多项保险创新业务开创了国内先河，为地方经济发展和社会和谐稳定作出了积极贡献。去年以来，面对复杂严峻的宏观经济金融形势、频繁的自然灾害特别是“菲特”台风的严重影响，宁波保险业以“稳中求进”为主基调，坚持“抓服务、严监管、防风险、促发展”，推动行业积极探索具有宁波特色的保险发展之路，保险市场呈现良好运行态势。7月8日是全国保险公众宣传日。今天，本报推出专题报道，展示宁波保险业积极参与社会治理体系建设的成果，以进一步强化保险行业的公众宣传意识，提高全社会保险意识。



慈溪龙山保险互助联社成立后签署首张保单。

### 亮点一

#### 推进巨灾保险试点，为千万甬城市民“遮风挡雨”

宁波地处东部沿海，台风、暴雨灾害频发，尤其是2013年“菲特”台风引发严重内涝灾害，尽管保险业支付了近40亿元赔款，但大部分损失仍由人民群众、企业和政府承担，对人民群众的生产生活和政府灾害管理产生了严重影响，在宁波建立巨灾保险制度已成为当务之急。在保监会和宁波市政府的大力支持下，宁波保监局综合考虑政府、企业、群众等各方需求，以农业和城市居民台风暴雨风险为突破口，着力推动政府建立巨灾保险、巨灾保险基金等多层次分散巨灾风险的分散机制和防御体系。今年3月，保监会正式批复同意宁波开展巨灾保险试点。目前已完成巨灾保险方案制定，或将在今年下半年正式实施，为宁波市行政区域内约1000万常住居民（包括户籍人口和持有居住证的人员）提供台风、暴雨、洪水等灾害造成的家庭财产损失和人身伤亡巨灾风险保障。

### 亮点二

#### 创新服务和产品，助推小微企业转型升级

中小企业融资难一直是“老大难”问题，在民营经济发达的宁波尤其突出。宁波保险业着眼于小微企业的实际风险需求，找准服务切入点，为小微企业量身定做适合的保险产品。深化小额贷款保证保险试点。自2009年起，宁波保险业率先在国内推出了城乡小额贷款保证保险业务试点，通过引入保险的原理和功能，由银行和保险公司共担风险、共同把关，使符合条件的初期小微企业、农业大户和城乡创业者无需提供抵押担保，便能以较低的成本从银行获得小额贷款。4年来，小贷险业务运营机制不断完善、风险总体可控，累计支持信贷业务4066笔，支持贷款额50.88亿元，累计保费收入1.22亿元，在支持小微企业发展方面发挥了积极作用。提升对外向型经济保障能力。宁波保险业相关信保机构推动建设“信保融资平台”



在去年的“菲特”台风中，保险机构工作人员在现场查勘定损。

和“小微企业政府统保平台”，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，小微企业达到1908家，同比增长75.05%。发挥信保融资功能，累计帮助298家外贸企业实现融资54.82亿元。

创新产品助力增强中小企业抗风险能力。监管部门和行业协会引导保险机构针对台风、火灾、洪水等主要风险，推出了适合中小企业财产保险的产品，为中小企业生产设备、存货等提供风险保障。在“菲特”台风灾害中，保险业为4970家受灾中小企业支付了16.23亿元的企业财产保险赔款，占灾害36.08亿元总赔款的44.98%。

### 亮点三

#### 参与社会关系管理，做政府治理社会的“好助手”

2008年，宁波在全国率先建立医疗责任保险制度，积极推动医疗纠纷处理方式创新。保险公司通过成立宁波市医疗纠纷理赔处理中心，与医疗纠纷人民调解委员会共同开展医疗纠纷处置工作，为医患双方提供无偿服务，充分发挥第三方调解处理功能，实现了第一时间将医疗纠纷“从院内转到院外”。目前医责险保障范围已覆盖全市213家公立医疗机构和慈溪市306家村级卫生室及社区卫生服务站，有效分散了医疗机构执业风险，被社会誉为医疗纠纷“宁波解法”。截至2013年年底，宁波市医疗纠纷理赔处理中心共受理医疗纠纷4740起，调解成功率超过90%。

其他责任险有序推进。产品责任险试点顺利启动，并在特种设备领域率先取得突破。企业安全生产责任险为290家高危企业提供了3.38亿元风险保障，环境污染责任险为104家企业提供2.1亿元的风险保障。

与交警部门建立交通事故现场联合调解机制，由保险机构在交警部门设立保险理赔服务工作室，协助处理交通事故，并为消费者提供理赔一站式服务。2013年共参与交通事故案件调解28788件，调解成功率达94%。保险业还积极配合交警开展“人未伤、车能动”交通事故快处快赔，近年来通过快处快赔机制受理事故总数达到33.86万件，占到全市交通事故总量的40%左右，有力地支持了全市“排堵保畅”工程。

### 亮点四

#### 加快发展“三农”保险，做农民安居乐业的“好帮手”

近年来，宁波保险业积极推动农业保险产品创新，加强农业保险服务体系建设，使农业保险真正成为支农惠农的有效方式。

稳步推进农村保险互助社扩面升级。针对当前商业保险在农村覆盖率过低、产品和服务不适应农民需求这一农村金融体系中的薄弱环节，2011年，慈溪市龙山镇成立了全国第一家农村保险互助社。互助社以村为基础建立，由村集体经济组织投入、社会捐赠等组成运营资金，农民通过缴纳保险费成为互助社社员，并选派社员代表参与管理，经营成果由全体社员共同分享，经营利润以红利形式分配给社员。2013年7月，宁波



保险机构参与医责险理赔定损。

农村保险互助社试点实现扩面提升，试点范围从慈溪龙山镇西门外村扩展到金岙村等8个村，今年进一步扩大险种范围，推出了基本医保补充医疗互助保险等险种，同时协调推动慈溪市出台了专项保费补贴政策，明确在试点两年内每年给予互助社100万元财政补贴额度，对符合条件的参保人员给予保费补助。截至今年4月底，互助社共实现保费收入36.12万元，为村民提供风险保障2.1亿元，其中基本医保补充医疗互助保险覆盖497户村民，保费收入2.76万元，提供风险保障1103万元。

政策性农业保险力促农民旱涝保收。共保体不断完善农险条款，增加水产养殖大棚保险，根据目前主要种养业实际成本情况，适度提高水稻、蔬菜、葡萄等品种保额，加大对农业产业化和地方特色优势农产业的支持。2013年共为14.22万户次农户提供风险保障46.05亿元，赔款支出1.85亿元，同比增长76.17%。

### 亮点五

#### 满足多层次保障需求，为城乡居民系上多重“保险带”

保险业稳步推进城乡居民大病保险试点，积极参与全人大病保险制度设计，推动市政府出台《宁波市人民政府办公厅关于开展城乡居民大病保险工作的实施意见》，并指导行业做好开展大病保险的前期准备工作。以多种模式开展城镇居民基本医疗保险

险、城镇职工补充医疗保险和城乡居民大病补充医疗保险，2013年实现保费3934万元，累计参保51.94万人次。

参与北仑、象山、宁海等地新农合业务经办，参保农民94.67万人次，管理基金4.68亿元；开展新农合附加意外伤害保险，覆盖镇海、北仑、鄞州东钱湖镇等地农民17.72万人次。

开展出境人员意外综合保险、残疾人综合保险、村干部综合保险、流动人口综合保险，加强对特定人群的风险保障。

### 亮点六

#### 建立多层次纠纷调处机制，促进宁波社会更美好

在宁波保监局和协会的牵头下，宁波保险业率先开发“保险服务监督系统”，促进消费维权工作重心从事后投诉处理前移至事前



预防化解。消费者通过简单回复短信就可进行咨询、投诉，保险机构第一时间跟进处理，大量矛盾纠纷在萌芽状态就被发现并解决。两年来，在宁波市保费规模和理赔案件逐年增长、全国保险消费投诉增长较快的情况下，宁波保险投诉总量呈下降趋势。2012年、2013年有效投诉总量占全国消费投诉量比例分别为0.21%、0.16%，远低于保费占比。尤其在2013年“菲特”灾后理赔期间，保险服务监督系统充分发挥及时、快速、高效的特点，把大量矛盾纠纷化解在初期，有力保障了“菲特”救灾理赔工作的顺利开展。

同时，宁波保险业还建立了保险合同纠纷人民调解委员会，聘请包括法官、律师在内的28位法律、理赔等方面专家为调解员。2013年共调处保险合同纠纷案件327起，调解成功率达到94%。另外，与法院建立保险纠纷诉调对接机制，在全市所有基层法院设立了保险纠纷诉前调解工作室，由专职法官对保险纠纷案件开展调解。2013年共调处案件2748件，调解成功率达83%，案件审理期限由原来的平均35天下降到8天，调解成功的无一例反悔，执行率100%。

宁波保险业参与社会治理体系建设的上述实践，既减轻了政府在社会管理方面的压力，又提升了政府依托商业保险进行社会管理的意识，增强了保险的影响力、渗透力；既发挥了保险的专业化优势，提高了社会管理效率，又丰富了社会保障内容，满足了群众的保险需求；既普及了保险知识，推动了保险消费的逐步成熟，又为保险业参与社会治理体系积累了宝贵的经验，起到了良好的示范作用。

## 强化保险服务监督

## 保障消费者权益

笔者日前从宁波保监局了解到，近年来，为进一步保护消费者权益，加强对保险服务质量的监督，促进保险行业服务水平的提升，监管部门指导行业创新工作机制，拓宽消费者维权渠道，加强对保险服务的监督，取得了明显成效。

2010年12月份开始，宁波保监局探索开展保险服务监督工作。2010年12月至2012年2月，监管部门向发生理赔报案和投保长期寿险的消费者发放行业统一印制的理赔服务监督卡和承保服务监督卡，并通过设置回收箱回收监督卡的方式，了解消费者对保险服务的评价意见，处理消费者通过监督卡中反映的问题。2012年3月开始，监管部门建立保险服务监督系统，通过系统向发生理赔报案和投保长期寿险、家庭自用车险的消费者发送行业统一的服务监督短信，消费者回复短信评价保险服务或进行咨询投诉，实现对保险服务的全程监督。

目前，向消费者发放了200余万份服务监督卡，向消费者发送短信306万条，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98.14%，理赔服务满意率为96.31%。

2013年10月，强台风“菲特”给宁波带来的强降雨引发了特大洪涝灾害，给人民生活造成重大损失。宁波中心城区出现严重内涝，全市3万余家企业、248万余人受灾，7.6万余台车辆和2.7万余间房屋受损，全市一半以上农田受淹，直接经济损失超过334亿元。面对灾情，宁波保险业严格贯彻落实中国保监会部署要求，集中人力物力投入抗灾救灾工作中，按照“加快速度，放宽条件，简化程序”原则，切实做到“应赔尽赔、应赔快赔”。截至目前，全市“菲特”台风已赔付支出36亿元，是新中国成立以来宁波保险业理赔总和的3倍，接近2008年特大雨雪冰冻灾害全国的理赔赔付金额。

针对台风过后出现理赔纠纷高峰的特点，宁波保险业积极发挥保险服务监督网络系统功能，在保险机构与消费者之间架起了一座沟通的桥梁。向全市9万多名受灾的消费者发送服务监督短信，请消费者对保险服务进行全程监督，累计对消费者反映的6654个问题进行了妥善处理并跟踪回访，消费者对处理的满意率达99%。同时，加大对12378投诉热线、市长信箱、局长信箱的关注；按照“一案一策、一区一策、职责到人、责任到位”原则，严格落实投诉快速处理和首问负责制，确保消费者投诉案件得到及时处理，切实维护消费者合法权益。

今年以来，宁波保监局系统根据保险服务监督系统上线运行以来的情况，对监督系统进行了改造升级，理顺工作流程，强化保险机构保护消费者利益的主体责任。目前系统改造正在实施中，将在加强与消费者的互动、提高问题反映和处理的时效性、加大行业信息披露力度等方面发挥更积极的作用。

“随着消费者的法律意识和自我维权意识的不断增强，投保人对保险服务的要求也越来越高，维护消费者权益任重道远。”宁波保监局相关人士表示，今后，监管部门在完善提升保险服务监督网络系统的同时，将进一步深化完善消费者权益保护机制，多管齐下切实维护消费者权益。

首先，将健全综合治理工作机制。在治理理赔难方面，全面开展承保信息真实性治理，深化未决赔案清理工作，加大车险理赔服务测试频率，推动行业完善承保和理赔服务标准并向社会公开。在治理销售误导方面，加强客户信息真实性管理，开展人身保险失效保单专项清理工作，探索开展针对特定人群的保险销售过程录音。

其次，健全消费者权益保护工作监督机制。制定保险消费投诉实施细则和有效投诉认定办法，推进保险服务总站和分站规范化建设，完善网络系统的预警、监督、争议解决、信息收集等功能。认真总结“菲特”台风经验教训，引导行业加强承保前后的防灾防损管理，提升消费者风险抵御能力。

今后，监管部门将继续严格督促保险机构依法合规经营，提高服务水平，使保险业既能繁荣发展，又能切实满足消费者的服务需求。同时进一步加强保险消费者教育工作，引导消费者主动去了解和学习保险知识，更加善于合理合法地维权。



现代化的宁波保险业服务监督网络平台。