

“四位一体”，全方位维护保险消费者权益

——我市保险维权网络不断完善

当前，我市已全面开始建设保险创新综合示范区，随着创新改革的推进，宁波保险消费者也将获得更多更好的保险服务。今年年初，“12378”保险消费者投诉维权热线宁波分中心正式成立，这标志着宁波保险消费维权渠道已经全方位建立起来。之前，宁波保险业已经开通了3条保险消费咨询投诉专线，开发了服务监督网络系统，建立了网上投诉咨询平台，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，“12378”保险消费者投诉维权热线宁波分中心的成立，使信、访、电、网“四位一体”的消费维权网络更加完善。



宁波保险服务监督平台：反应迅速，处理及时

宁波保险服务监督系统利用现代信息手段，把知情权、参与权和监督权交给广大保险消费者，保险消费者根据监督服务系统发送的手机短信提示，回复短信评价保险服务或进行咨询投诉，实现了对保险服务的全程监督，被视为消费者维权的“天天3·15”平台。

宁波保险业服务监督网络平台上线3年来，累计已向消费者发送监督短信448万条，收到消费者回复的咨询、投诉和服务评价短信近54万条。在消费者回复的短信中，承保服务满意率为98.42%，理赔服务满意率为96.38%，帮助消费者解决了23994个具体问题。

为使消费者反馈的问题得到及时有效解决，宁波市保护保险消费者权益服务总站

设置专岗，专职负责消费者反馈问题的监测、联系、跟踪和督办。凡消费者回复短信“不满意的”，服务总站都会联系消费者了解具体情况，并及时通过监督网络转保险机构分站办理，分站办结后，总站将再次回访消费者对办结情况进行核实。目前网络平均响应时间为33分钟，办结时间在2天以内。

这个在全国首创的服务监督系统，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，监管部门可以及时听到消费者的真实诉求，督促保险机构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。

“12378”保险维权热线：全国设置，统一规范

“12378”保险消费者投诉维权热线是中国保监会建立的统一维权服务专线，主要职责是接受保险消费者维权投诉以及对保险机构及其从业人员、其他单位和个人保险违法违规行为举报，对消费者的各类投诉举报快速联系、快速转办、快速处理，并将办理结果反馈来电人，妥善解决消费者反映强烈的热点、难点和焦点问题。今年初宁波设立了分中心，设置接听专员直接接听全市保险消费者咨询、投诉。消费者拨打“12378”反映情况，热线电话务人员会记录来电人姓名、反映事项、诉求等信息，并及时转交相关单位处理。保险监管部门制定了快速处理机制，要求各保险公司有专人负责投

诉件的接收和跟踪反馈，提高矛盾纠纷协商解决速度。

开通保险消费者投诉维权热线，是保险监管部门畅通保险消费者诉求表达渠道，进一步加强改进监管的重要举措。“12378”保险消费者投诉维权热线将努力成为保护保险消费者利益的窗口、反映保险消费者合理诉求的窗口、联系保险消费者与监管机构的桥梁，促进消费者利益保护工作迈上一个新台阶。

另外，宁波市保险行业协会也开通了专线接受消费咨询投诉，各保险机构都有各自的咨询投诉服务热线，详细信息可登录宁波市保护保险消费者权益服务总站网站(<http://www.nicpsc.com>)查询。

宁波机动车辆保险服务承诺

(摘要)

- 一、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，不从事不正当竞争，不诋毁同业或其他销售渠道，不误诱导客户，不做不实宣传或不实承诺，不代客户签名，不强行推销。
- 二、保险公司设立并向社会公示固定、统一的服务电话号码，承诺提供24小时×365天全年无间断的报案和咨询服务。报案电话应保持畅通，电话接通15秒以内人工接听。
- 三、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，保险公司应提供24小时×365天(全天候)查勘服务。
- 四、理赔服务人员在查勘定损时，必须保持良好的服务态度，详细记录客户信息，了解事故情况、进行调查取证，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，对客户自行承担的损失，做好解释说明工作。
- 五、理赔服务人员在定损过程中应实事求是、合理、公正，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；协商不成的可以委托保险公估重新评估和鉴定。
- 六、保险公司接收客户提交的索赔材料时应认真审核。对索赔单证不齐全的案件，在收到索赔申请之日起1日内(重大疑难案件不超过3日)向客户出具《补充材料通知书》，将所缺资料名称或内容一次性书面告知客户。
- 七、建立预付赔款处理机制。对重大的或社会影响较大的案件，经确认属于保险责任范围，但赔偿金额尚未核定的，保险机构应当自收到被保险人的书面索赔申请和有关证明及资料之日起60日内，根据已有证明和资料可以确定的数额先予支付。
- 八、应严格按照《保险法》及相关法律法规和保险合同的约定，及时核定事故是否属于保险责任。情形复杂的，应在30日内作出核定，但合同另有约定的除外。不属于保险责任的，应及时向被保险人发出书面《拒绝赔偿通知书》并说明理由，将索赔单证扫描存入系统后，退还相关索赔单证，并办理签收手续。
- 九、各公司根据机动车辆损失险代位求偿相关法律法规及行业相关要求，积极处理客户代位求偿请求，有效落实车险代位求偿机制，妥善解决车险理赔存在的争议。

服务小贴士 您的寿险生存金领取了吗?

生存金，是指在保险合同约定期限后被保险人仍然生存，保险公司依照合同约定向保单生存受益人给付的保险金。很多人购买人身保险不仅希望获得风险保障，还希望在未来的日子能得到一笔资金来满足自己的需求，如养老需求、子女教育需求等等。保险所提供的这种养老金、子女教育金、婚嫁金等资金就是我们所说的生存金。

生存金领取需要客户到保险公司办理相关手续，为了及时地将生存金支付给客户，大部分保险公司在生存金到期领取前一个月就通过信函、电话等方式通知被保险人，同时组织员工通过电话、上门等多种方式拜访客户，有的保险公司还通过报纸、电台等媒体开展多次“寻找生存金主人”的活动。经过多种渠道努力，虽取得了一定的效果，但仍有一定数量的消费者未能联系上。目前我市仍有上亿的生存金处于沉睡状态。这些未领取的生存金，除非保险合同条款有约定，否则是不会产生利息的。尤其是满期保单，保险期限已结束，保险责任已终止，生存金不领取，非但没有任何利息，也会使客户自身保障出现“空白”。

导致保险生存金无人领取的主要原因是生存金领取时间与保险客户投保时间相隔太久，客户忘记到保险公司领取。另外就是保险客户的联系电话、地址发生变化后未能告知保险公司，导致保险公司不能及时通知客户领取。为了避免自己的生存金“睡觉”，在购买保险后，我们应定期拿出保单来翻一翻，看看保单状态；自己的联系方式发生变化后也应及时通知保险公司，方便保险公司提供后续服务，这点很重要。

领取生存金可以到保险公司柜台领取现金，也可以通过银行转账领取。其中银行转账最为方便，办理一次授权转账手续，之后的生存金就会自动转入客户的账户中。生存金领取所需的资料比较简单，一般带上被保险人的身份证、银行卡就可以了，如果被保险人为未成年人，可以由其法定监护人代为领取。办理生存金领取的渠道多种多样，除了直接到保险公司柜台办理外，还可以通过网络、电话等保险公司的服务平台直接办理。



扫一扫：宁波市保护保险消费者权益服务总站

保险合同纠纷怎么办？调解最为便捷有效



对保险消费者来讲，发生了保险合同纠纷，最便捷有效的解决方式便是调解。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，构建了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。具体来说，保险合同纠纷的处理方式有以下四种：

保险公司一线协调。保险消费者遇到保险事故，尤其是涉及第三人伤害的案子，在双方协商时可请保险机构提前介入。保险机构对于这种容易产生纠纷的理赔案件，提前介入调解，一方面能主动告知保险合

同约定，及时了解伤者伤情及伤残等级，另一方面变纠纷事后化解为事前引导，有助于案件的妥善解决。另外，消费者通过宁波市保险服务监督网络系统可以反映在投保或理赔过程中遇到的困难和问题，保险机构收到信息后会主动联系消费者，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。

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，2013年宁波保险业与交警部门联合印发了《关于加快推进交通事故保险理赔服务工作规范化建设的通知》，指导保险机构在公

安交警大队或交警中队设立保险理赔服务工作室，保险机构派保险理赔服务工作人员初步审核案件的理赔金额，为办案人员(含人民调解员)和相关当事人提供保险理赔方面的政策咨询等服务。保险理赔服务工作室的建立，为事故当事人提供了一站式服务，减少当事人来回奔波，大大简化事故处理和理赔流程，得到了群众的广泛好评和交警部门的一致肯定，也从源头上防止了理赔纠纷的产生。2014年，宁波保险业参与交通事故保险理赔案件调解4万余件，调解成功率达82%。

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。消费者遇到保险合同纠纷，也可以提请保险合同纠纷人民调解委员会进行调解。2014年，行业人民调解委员会共调处保险合同纠纷案件489起，调解成功率达到99.8%。

保险案件诉调对接。为进一步减轻当事人的“讼累”，从2012年开始宁波保监局与市中院联合在全大市范围内推广保险纠纷诉调对接机制。发生交通事故后，受害方向赔偿问题向法院起诉肇事方及车辆承保保险公司的，法院立案人员将引导当事人优先选择诉前调解，当事人也可以主动向法院申请诉前调解。征得双方当事人同意后，法院通知涉案保险公司联络员参与调解。保险公司根据案件实际情况及时出具合理的理赔方案，促使案件双方当事人达成调解意向。达成调解协议后，保险公司也将第一时间支付理赔款。

建设保险创新综合示范区，服务社会民生更给力

2014年7月28日，中国保监会和浙江省政府联合下发《关于在浙江省宁波市建设保险创新综合示范区的通知》，决定采用“会、省、市”三方共建模式在宁波建设保险创新综合示范区。示范区建设启动以来，宁波保险业全力探索开发具有地方特色的保险产品，积极为宁波经济建设和社会民生发展服务。

巨灾保险为全市1000万居民“遮风挡雨”。去年11月11日，宁波市巨灾保险合同正式生效，宁波成为全国首个利用巨灾保险产品同时为居民人身和财产安全提供保障的城市。宁波巨灾保险针对台风风险多发地域特征及损失特征，以居民人身伤亡抚恤及家庭财产损失救助为保险责任，首年由政府全额出资3800万元购买6亿元的巨灾风险保障。其中，居民人身伤亡抚恤每人赔偿限额10万元，每次及累计赔偿限额为3亿元；

家庭财产损失救助保险金额为2000元/户，累计赔偿限额为3亿元。

大病保险正式实施。2014年9月1日，宁波市城乡居民大病保险正式实施。全市大病保险划分为6个统筹地区，实现了区域全覆盖。大病保险由商业保险机构承办，所需资金从城镇居民医保、新农合基金中提取，个人不需要支付保险费。一个医保年度内，参保(合)人员住院和特殊病种治疗发生的医疗费用，按基本医疗保险政策规定支付后，其个人累计负担的合规医疗费用超过大病保险补偿起付标准2万元的部分，按阶梯式比例予以支付，支付比例为50%-60%。

小额贷款保证保险的“宁波经验”在全国推广。2014年9月18日，中国保监会、宁波市政府联合召开了“保险业支持小微企业发展暨‘宁波经验’交流会”，小额贷款

保证保险被誉为“宁波经验”面向全国推广，得到国务院领导批示肯定。小额贷款保证保险通过银行和保险两大行业相互合作、风险共担，为小微企业、城乡创业者和农业养殖户三类主体提供无抵押、无担保、低成本，服务简单便捷的融资支持。截至2014年底，小额贷款保证保险已累计支持4902家小微企业获得贷款62.19亿元。

信用保险成为外向型经济稳步回升“助推器”。2014年，宁波保险业持续创新出口企业服务，进一步增强信用保险产品适用性和保障力度；实施针对性、差异化的积极承保政策，加大对重点市场、重点行业和重点企业的支持力度；完善和扩大政府统保平台，助力宁波外贸稳步回升。全年支持出口贸易总额达174.82亿美元，同比增长17.13%，出口渗透率达30%，远高于全国平均水平。

宁波市寿险行业服务承诺

为保护保险消费者的合法权益，提升寿险机构的服务意识和水平，宁波市各寿险机构郑重作出如下承诺：

- 一、维护客户权益、尊重客户需求、追求客户满意。
- 二、履行说明义务，明示保险责任及产品风险。
- 三、严格核保规则，简化承保流程，及时送达保险合同。
- 四、规范回访内容及形式，对回访问题持续跟踪管控。
- 五、业务受理和处理及时有效，流程透明，业务进度及时告知客户，保持沟通渠道顺畅。
- 六、丰富报案渠道，提升理赔时效，及时核定理赔定损，杜绝拖延理赔。
- 七、设立并公布客户服务专线电话，提供7×24小时电话服务。
- 八、畅通客户投诉渠道，明确投诉处理时效，及时妥善解决客户诉求。
- 九、提升服务水平，创新服务手段，注重客户感受，提供多样性的增值服务。
- 十、建立保密制度，严守客户秘密，保护客户隐私。

温馨提示

车险投保人如何维护自身利益?

随着私家车的普及，甬城城乡居民购买车险成为必不可少的消费。那么，车辆投保人如何维护自身利益呢？监管部门提示如下：

- 一、选择持有中国保监会颁发的经营许可证或资格证书的机构和个人办理保险投保手续。
- 二、办理投保手续时，应认真阅读各保险产品的保险条款，重点关注保险责任、责任免除、赔偿方式和特别约定等内容。
- 三、办理投保手续时，应登记真实完整的个人信息，手机号如有变更应及时通知保险公司。
- 四、在办理完投保手续和交纳保险费后，请及时索要并认真核对保单正本和保费发票等重要单证。
- 五、在下列三种情况下可要求解除交强险合同：(1)被保险机动车依法被注销登记的；(2)被保险机动车办理停驶的；(3)被保险机动车经公安机关证实丢失的。
- 六、报案后，保险公司理赔人员应准确、合理、快速核定保险事故的损失，双方协商不成时，可共同委托保险公估机构重新评估鉴定。
- 七、定期通过保险公司官网查询理赔情况，如发现与实际不符，应及时通知保险公司或向当地公安部门报案。
- 八、宁波保险业服务监督网络平台在承保和理赔环节会自动发送短信至您的手机，您可以通过短信回复对保险公司承保理赔服务进行评价或反馈。
- 九、做好车辆保养维护，保持良好的车况，养成良好的驾驶习惯，爱护自己的车险出险记录。保监会即将启动的商业车险改革，使无出险记录的优质客户将获得更加优惠的保费，同时，多次出险、风险较高的客户将需要支付更高额的保费。