

实现消费维权网络全覆盖 “天天3.15”，让甬城保险消费者更满意

对所购买的产品和服务有疑问怎么办？对保险机构提供的服务不满意如何投诉？如今，甬城保险消费者开始发现，这些问题越来越方便快捷地得到解决。目前，我市已经设立了以“12378”保险消费者投诉维权热线、宁波保险业服务监督系统为核心，由“信、访、电、网”构成的多渠道全方位保险消费维权网络，为广大保险消费者维护自身合法权益提供全面保障。可以说，针对甬城保险消费者的“天天3.15”维权机制已经形成，并正在逐渐完善中。



“12378”保险消费者投诉维权热线是中国保监会设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、其他单位和个人的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。2015年初宁波设立了分中心，设置接听专席直接接听全市保险消费者咨询、投诉。2015年全年共接听消费者来电2056通，其中投诉555通，咨询建议879通，维权热线群众满意度达99.73%，已成为宁波保

2012年以来，宁波保险业与各级司法部门密切合作，创新并推广保险纠纷诉调对接机制。通过三年探索实践，保险纠纷诉调对接机制运行顺畅，在保护保险消费者合法权益、促进社会和谐稳定等方面取得了积极成效。

保险纠纷诉调对接机制主要特点：一是强化事前引导。当事人就保险纠纷案件向法院立案的，法院立案人员发放《诉前调解建议书》，引导当事人优先选择诉前的调解。如当事人同意，立案人员即进行诉前登记，引导开展调解工作。二是注重事中调解。保险机构建立专业的调解员队伍，对当事人同意调解的案件，涉案保险机构及时出

宁波保险业搭建多类型的教育平台，通过多种形式、多种渠道大力宣传保险的功能作用和价值理念，推动消费者认识和了解保险，对提高社会公众保险意识、维护自身合法权益、促进保险业持续健康发展发挥了积极作用。

保险校园教育成为常态。坚持每年在校园中开展普及保险知识活动，培养学生正确的保险理念。针对中小学生的特点，由保险行业和市教育局专家共同合作编写《保险伴我健康成长》、《保

真实诉求表达更顺畅

险消费者高效便捷的维权新途径。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4年来，累计已向消费者发送监督短信

651.9万条，收到消费者回复的咨询、投诉和服务评价短信近79.61万条。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97.38%，帮助消费者解决了33148个具体问题。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。

另外，宁波市保险行业协会也开通了专线(27995000)，接受保险消费咨询投诉，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址(<http://www.nicpsc.cn>)查询。

保险纠纷诉调对接见成效

具合理的理赔方案并派员参与调解，法院则指定专职法官办理诉前调解案件。三是简化事后程序。调解成功案件，保险机构及时理赔，也可申请司法确认。调解不成功的案件，法院及时为当事人办理立案手续。该模式实现了法院、当事人和保险机构的最优选择，取得了各方的一致认同。

当前，宁波保险纠纷诉调对接机制已实现了“法院全覆盖”和“案件全覆盖”，全辖11个县(市)

区基层人民法院均设立了保险纠纷诉前调解工作室，指定专职庭室和法官负责诉调对接工作，车险、企财险、代位追偿案件等所有涉及保险的民事纠纷均纳入保险纠纷诉调对接工作范围。该机制推出以来，共调解保险纠纷案件7924件，涉案金额7924亿元，其中调解成功率6175件，调解成功率78%，化解保险纠纷矛盾在诉前得到及时化解，有效维护了社会稳定。同时，法院判决案件大幅减少，审理

期限明显缩短，提高了办案效率。所有调解成功的案件，保险机构均全部按期履行，没有一起案件进入强制执行程序，实现了保险纠纷的快调解、快结案和快赔付，提升了消费者对保险理赔服务的满意度。统计显示，近年来，宁波辖区的保险投诉总量和亿元保费投诉量指标持续位于全国最低地区之一。2015年，宁波保监局被最高法院和保监会评为“全国保险纠纷诉讼与调解对接机制建设示范单位”。

努力提升消费者风险保障意识

险让生活更美好》等书籍，经浙江人民出版社等出版发行，并成为全市中小学教辅教材。通过校园内开设风险与保险知识课，举办避险应急演练，开展暑期社会实践，组织校园保险知识竞赛、保险嘉年华等丰富多彩的活动形式提高学生认识，

增强风险防范意识和能力。同时，丰富多样的保险宣传形式让甬城百姓喜闻乐见。以动漫形象“阿保”为宁波保险业的专属形象代言人，编制动漫故事，分险种向保险消费者宣传承保及理赔知识。摄制“菲特”台风理赔纪实、“让爱延续”——宁波

保险业营销员形象宣传微电影、车险理赔服务现场测评、银保满期给付应急演练教育片等4部视频，在全市地铁站点和公交移动终端上高频播放。开通宁波市保护保险消费者权益服务总站网站、微信公众号，不定期发布保险知识、风险提示等。

保险创新让生活更美好

在2015年保险创新综合示范区建设中，宁波保险业坚持以保险消费者需求为导向，积极开展保险创新，不断提升服务水平，努力让创新成果惠及广大人民群众，实现保险创新让生活更美好。

保障人民安居乐业。大力推进责任保险，维护人民群众生命财产安全。巨灾保险为全市1000万人口构筑保障网，在“灿鸿”、“杜鹃”台风等重大自然灾害中，向17.4万户(次)居民赔付近8000万元，保障受灾家庭及时恢复生产生活秩序；食责险为鄞州、海曙区的近120万人提供“舌尖上的安全保障”；城镇居民住房综合保险为镇海、海曙区的4500余栋老旧楼房及居民上的一道安全网；社区综合保险为江东和保税区的37万人口提供5.4亿元的保障，电梯保险覆盖全市790架

各类电梯，菜场保险涵盖全市65家大中型菜场，责任保险不断扩面，为群众安居乐业构筑了保障网。

服务农业种养大户。丰富保险产品供给，扶持特色农业发展。创新茶叶、对虾等气象指数保险，覆盖茶园与养殖水域达2万多亩，保障种养大户的增产增收；创新并推广生猪、青菜等价格指数保险，承保18余万头生猪和4235亩菜地，让投保农户实现从保成本到保收入的转变。推出水蜜桃、梨等区域特色农产品保险，保障近11000亩的果园，支持区域特色农业发展。服务农业大户的规模化发展，推出涉农设备保险，承保近400台(套)大型农业机械；扩大农业雇主责任险保障范围，为近8000名农业生产人员提供保障，支持农业企业专

业化经营。

破解创业者融资难题。发挥保险的增信作用，破解小微企业和个体创业者的融资难题。推进小额贷款保证保险的深化改革，激发市场活力，帮助2783家小微企业获得21.88亿元贷款。发展出口信用保险，支持近500家小微企业融资近100亿元，海外投资保险、中长期出口信用保险、出口与进口产品保险等创新产品为企业“走出去”提供全方位保障。满足创业者多渠道融资的需求，开展保单质押贷款，向近7万人次发放23亿元贷款；推动小额贷款信用保证保险扩面，支持3000家小微企业获得2.3亿元贷款；发展个人消费贷款保证保险，服务近7000人次获得个人消费信贷4.3亿元。

关爱社会弱势群体。勇担社

商业车险改革，消费者实惠多

2015年5月，中国保监会在全国范围分批启动商业车险改革，给广大消费者带来了更好的保险消费体验。宁波地区预计将于今年二季度全面启动该项改革，从其他试点地区的情况看，消费者在保费方面普遍受惠，平均车险保费同比下降约9%，77%的消费者保费同比下降，23%的消费者保费同比上升。同时，新的商业车险示范条款拓宽了风险保障范围，优化了代位求偿机制，“性价比”全面提升。

——保障范围更广泛
被保险人的家人纳入“第三者”范畴，可以在三责险项下赔付。保险车辆在未上牌情况下发生的保险事故可以获得赔偿。冰雹、台风、暴雨等自然灾害和所载货物、车上人员意外撞击导致的车损可获得赔偿。投保专项附加险后，将不再扣减找不到第三方的30%绝对免赔。

——费率与风险更匹配
低风险低保费、高风险高保费，出险频率和维修成本等因素将直接影响车险保费。上年出险频率浮动

系数增大至0.6-2.0，驾驶习惯好、出险频率低的消费者保费更优惠，引导广大车主自觉养成安全驾驶的习惯。引入车辆品牌型号浮动因子，安全性能好、事故率低的车辆保费更低，鼓励消费者选购安全性能高、维护成本低的车辆。

——服务体验更人性化
车损险保险金额确定更合理，投保人和保险人按照投保时车辆实际价值协商确定保险金额，作为发生全损时赔偿金额的计算基础。车损险索赔方式更明确，被保险人可以直接向责任方和责任方保险公司索赔，也可以向自己保险公司申请先行赔付并交由他们向责任方追偿。

——车险监管更有力
放开前段，把车险产品的制定权交给保险公司，把车险产品的选择权交给消费者，逐步建立健全市场化的车险条款费率形成机制；管住后端，保险公司使用的条款费率违反法律法规的，将按照《保险法》第137条规定，责令停止使用，限期修改，切实保护广大消费者的合法权益。

商业健康险改革，税收有优惠

从今年1月起，国家正式启动居民商业健康保险个人所得税试点。北京、上海、天津、重庆四个直辖市全市试点，各省选择一个中心城市开展试点，宁波成为浙江省唯一的试点城市。凡宁波市纳税人购买个人税收优惠型商业健康保险产品的，均可按照每年2400元、每月200元限额标准享受个人所得税税前扣除政策。

试点纳税人范围涵盖企事业单位员工、个体工商户业主、个人独资和合伙企业投资者等。对于相关个人自行购买的情况，按照每月不超过200元，一年内不超过2400元的标准进行扣除；对于单位统一组织为员工购买或单位和个人共同购买的情况，单位负担部分视同个人购买，按照每月不超过200元、一年内不超过2400元的标准扣除；个体工商户业主、企事业单位承包承租经营者、个人独资和合伙企业投资者按照每年不超过2400元标准据实扣除。

作为一种兼具政策性与普惠性的产品，个人税收优惠健康险特点鲜明，亮点多多：一是税收优惠。投保人可按照每年2400元、每月

200元限额标准享受个人所得税税前扣除政策。二是保障额度高。医疗保险的保险金额不低于20万元人民币，终身累计赔偿限额为80万元，且没有免赔额；被保险人符合合同约定的医疗费用的自付比例不高于10%。三是差额返还。医疗保险简单赔付率不低于80%。赔付率低于80%的，差额部分返还到所有被保险人的个人账户。四是允许带病投保，且保证续保。但为保障保险公司的正常经营，允许商业保险公司对带病投保的投保人调低保额，但最低不能低于4万元，终身累计保额不得低于15万元。五是可免赔转换保险公司。对于保单权益转移，保险公司不设置犹豫期，但允许保险公司对该保单进行核保。六是为消费者设置个人账户。个人账户积累可用于退休后购买商业健康保险和个人自负医疗费用支出。

目前，已经有部分保险公司通过了保监会的经营资质审批，个人税收优惠健康险产品已经在甬城开始销售。预计不久的将来，会有更多的保险公司的个人税收优惠健康险产品供市民选择。



宁波保监局开展保险纠纷诉讼与调解对接机制试点工作

服务小贴士

如何识别保险与非法集资?

通常来看，保险与非法集资有以下区别：

1. 保险公司是依法获得保险监管部门正式批复成立的。拥有合法的保险经营许可资格，拥有固定的正规经营场所，保险消费者可以查看保险机构的经营许可证书，必要时向保险监管部门进行核实。

2. 销售人员拥有合法资格。在购买保险之前，保险消费者可以询问销售人员姓名及所在保险公司的全名，要求销售人员出示证件，必要时登录中国保监会网站查询保险机构的合法性，并致电保监局客服热线核实销售人员身份真实性。

3. 保险产品不允许承诺收益。保险消费者可通过保监会或保险公

司官方网站进行查询，或通过致电保险公司客服热线等方式核实保险产品的真假。

4. 选择转账付款的缴费方式。购买保险时，投保人在选择保费付款方式时，千万记得选择转账付款，经由银行向保险公司的账户转账。如果有销售人员要求直接付现金或把保费汇款至某个人或其他非保险公司的特定账户，就需要引起警惕了。

5. 购买保险签订的是保险合同。在首次缴费之后，保险消费者应要求销售人员及时提供正式保单，鉴别保单真伪：真保单上有保险公司印章且为电脑打印，不应有人为改动、手写的地方，也可致电保险公司客服人员对照保单真伪进行核实。