



纠纷多元化解,让保险消费更有“获得感”

统筹规划 搭建“一站式”服务平台

宁波保监局注重整合统筹,针对各种矛盾纠纷,从接收、监督和处置等不同维度打造三大平台,提供一站式矛盾纠纷解决措施:搭建

纠纷快速接收处理平台,以12378保险消费维权热线为核心,建立由信、访、电、网组成的四位一体保险消费投诉网络,实现对消费者反映问题的快速接收和处理;搭建服务监督平台,在全国首创保险服务监督网络系统,引入信息化手段,将保险机构承保、理赔等服务过程纳入全程监督,实现矛

盾纠纷监测前置。2016年,累计发送服务监督短信221.22万条,收到消费者反馈短信28.24万条,9364个问题得到及时处理,消费者反馈事项的平均办理时限在2天左右,满意率达到98%;搭建投诉处置平台,设立保护保险消费者权益服务总站以及54个分站,总站对分站投诉纠纷处理情况进行

监测、评估和考核,重大案件实行联合会商,有效快速解决各种矛盾纠纷。

创新机制 推动纠纷化解关口前移

化解矛盾纠纷重在预防。宁波保监局创新工作机制,组织建立了矛盾纠纷预警、排查和大数据筛查等机制,着力实现纠纷化解关口前移:在行业层面建立保险投诉预警机制,当一线服务人员发现消费者有不满情绪可能引发投诉时,投诉处理专职人员或其上级主管及时介入处理,实现一线客服人员、投诉处理专职人员、客服部门负责人、公司负责人四级联动。建立拒赔案件商榷机制,发现拟拒赔案件时先向消费者发出拒赔商榷书,说明理由并听取消费者意见,从源头入手防止和减少矛盾纠纷的产生。建立大数据纠纷筛查机制,对公司上报数据和消费者反馈信息等大量数据筛选分析,运用大数据手段迅速、准确查找出最易引起消费者投诉的保险机构、销售渠道、销售区域等,督促保险机构妥善处置,及时

3·15来临之际,宁波保监局正式发布《2016年度宁波市人身保险公司服务评价结果》和《2016年度宁波市财产保险公司车险理赔服务质量评价结果》。

这两份评价表对我市人身保险和财产保险机构的服务水平进行了科学调研和分析,是市民保险消费的专业“参考书”。

近年来,宁波保监局大力推进保险纠纷多元化解工作,通过搭平台、建机制、重协作、实举措,着力提升保险矛盾纠纷多元化解工作的时效性、公正性、权威性,有效维护了保险消费者合法权益。

宁波获批建设国家保险创新综合示范区以来,宁波保监局从自身职能出发,把好服务关,强调保险创新的社会效益,尽可能扩大保障覆盖面和提高保障程度,尽可能在承担损失赔偿责任的同时,提供配套风险管理服务,着力增强政府、百姓对保险创新的获得感。把好风险关,帮助指导保险机构制订严谨周密的试点方案和科学合理的条款费率,密切防范可能导致的区域性或系统性风险。

件,涉及金额789万元。

加强协作 保证纠纷化解公正权威

宁波保监局加强与法院等部门和社会各界的对接,借助外力,提升化解工作的公正性和权威性。一是全面推进诉调对接工作。目前,已覆盖全市10个基层人民法院,专职法官参与主导,调解工作贯穿诉前、诉中和诉后各个环节,加强对当事人的引导,保险机构密切配合。2016年共有2321件保险诉讼纠纷申请进行调解,涉案金额3.95亿元,调解成功率达83.3%。二是组建社会监督员和调解员两支队伍。邀请人大代表、政协委员、专家学者和保险消费者等群体组成保险消费社会监督员队伍,定期组织暗访、督察,2016年共组织监督员参加督察测试4轮次,通过外部监督促使公司改善消保薄弱环节。选任业内资深从业人员担任人民调解员,并聘请司法、消保委、律师等作为调解专家,为保险消费者提供纠纷调解服务。2016年共处理各类案件401件,维护消费者经济利益1927万元。

宁波市人身保险公司 2016年度服务评价结果

为促进保险公司改进服务,增强保险消费者信心,推动保险行业持续健康发展,自2015年开始,宁波保监局按照中国保监会《保险公司服务评价管理办法(试行)》有关要求开展了人身保险公司服务评价工作。

人身保险公司服务评价遵循四项原则:一是消费者导向;服务评价以消费者体验与感受为核心,引导保险公司树立客户至上的经营理念;二是全流程覆盖,服务评价覆盖保险服务的各个环节,全方位、多角度评价保险公司服务水平;三是客观公正,服务评价力求过程科学规范,结果客观公正;四是持续改进,适应形势变化,逐步完善评价体系,同时发挥服务评价导向作用,引导保险公司不断改善服务水平。

人身保险公司服务评价体系由保单15日送达率、理赔服务时效、投诉率等9项定量指标组成,服务评价范围覆盖保险公司销售、承保、保全、理赔、咨询、回访、投诉等所有服务环节和渠道,并在此基础上对重要服务创新和重大负面事件分别进行加扣分。保险公司服务评级结果分为A、B、C、D四类,A类是指总体服务质量优秀的公司,B类是指总体服务质量较好的公司,C类是指总体服务质量较差的公司,D类是指总体服务质量差的公司。

2016年度年宁波市人身保险公司服务评价结果为:A类公司9家,B类公司14家,无C类和D类公司。与2015年度评价相比,A类公司增加3家,B类公司减少3家,本次评价我市人身保险行业23家公司平均得分85.09分,比2015年度增加2.76分。评价结果

表明,我市人身保险行业服务水平

总体较高,近年来服务质量明显提

升,保险消费者权益得到有效保

护。

公司名称	评价结果
中国太平洋人寿保险股份有限公司宁波分公司	A
中国人寿保险股份有限公司宁波市分公司	A
中国平安人寿保险股份有限公司宁波分公司	A
信诚人寿保险股份有限公司宁波中心支公司	A
农银人寿保险股份有限公司宁波分公司	A
太平人寿保险有限公司宁波分公司	A
华夏人寿保险股份有限公司宁波分公司	A
中韩人寿保险有限公司宁波中心支公司	A
光大永明人寿保险有限公司宁波分公司	A
阳光人寿保险股份有限公司宁波中心支公司	B
泰康人寿保险有限责任公司宁波分公司	B
中宏人寿保险有限公司宁波分公司	B
陆家嘴国泰人寿保险有限责任公司浙江分公司宁波营销服务部	B
新华人寿保险股份有限公司宁波分公司	B
民生人寿保险股份有限公司宁波分公司	B
中国人民人寿保险股份有限公司宁波市分公司	B
合众人寿保险股份有限公司宁波中心支公司	B
昆仑健康保险股份有限公司宁波中西支公司	B
信泰人寿保险股份有限公司宁波分公司	B
中美联泰大都会人寿保险有限公司宁波中心支公司	B
中德安联人寿保险有限公司浙江分公司宁波营销服务部	B
富德生命人寿保险股份有限公司宁波分公司	B
同方全球人寿保险有限公司浙江分公司宁波营销服务部	B

注:A类:85分(含)-100分;B类:70分(含)-85分;
C类:55分(含)-70分;D类:55分以下。

购买境外保险有风险,投保需谨慎

随着居民收入水平的提高和保险意识的增强,部分内地居民选择赴港购买保险产品,因香港与内地保险业务在适用法律、监管政策以及保险产品等方面存在诸多差异,中国保监会对赴港购买保险作出以下风险提示,希望广大消费者知悉风险、谨慎投保。

一、香港保单不受内地法律保护。首先,内地居民投保香港保单,需亲赴香港投保并签署相关保险合同。如在境内投保香港保单,则属于非法的“地下保单”,既不受内地法律保护,也不受香港法律保护。其次,内地居民投保香港保险适用香港地区法律。如果发生纠纷,投保人需按照香港地区的法律进行维权诉讼。与内地相比,香港法律诉讼费用较高,可能面临较高的时间和费用成本。此外,除了法律诉讼之外,投保人也可选择向香港的保险索偿投诉局投诉与理赔索

偿有关的纠纷,但该局目前可裁决的赔偿额度是有上限的,大额保单的赔偿纠纷无法通过该局裁决处理。

二、存在汇率风险和外汇政策风险。一方面,内地居民在香港购买的保单,赔款、保险金给付以港币、美元等外币结算,消费者需自行承担外币汇兑风险。另一方面,内地居民个人到境外购买人寿保险和投资返还分红类保险,属于金融和资本项下的交易,是现行的外汇管理政策尚未开放的项目,存在一定的政策风险。此外,如以期交保费方式购买长期寿险保单,也可能存在因外汇支付政策变化导致无法交纳续期保费的风险。

三、保单收益存在不确定性。对于分红保险,其保证收益之上的红利分配是不确定的。目前内地保险产品遵照监管要求,按照低、中、高三档演示红利水平,演示利率上限分别为3%、

4.5%和6%。香港保险市场化程度较高,未对红利演示作出明确要求,大多数产品通常采用6%以上的投资收益率进行分红演示。但分红本身属于非保证收益,具有较大不确定性,能否实现主要取决于保险公司能否长期保持高投资收益率。

四、保单前期现金价值低,退保损失大。中途退保时,投保人只能获得保单的现金价值。香港监管部门对保险产品的现金价值无具体要求,大多数长期交保单在保单前期现金价值很低,前2年甚至为零,客户如果退保将承受较大的损失。

五、需认真阅读保险产品条款。香港保险产品条款使用繁体字,表述方式与内地不尽相同。投保人需认真阅读保险条款,充分理解保险责任、理赔条件等重要内容,避免因对条款理解不准确而引发合同纠纷。

宁波市财产保险公司 2016年度车险理赔服务质量评价结果

近年来,宁波保监局以保护消费者权益为出发点,狠抓车险理赔服务质量不放松,通过建立小额案件快处快赔机制、制定行业理赔标准、完善服务监督网络等方式提高消费者服务体验和满意度。自2010年起,宁波保监局建立了车险理赔服务质量测评机制,结合现场测试和非现场指标评价,就服务时效、服务基础、资源配置、客户满意度等车险理赔关键环节的6大类26项指标,对辖内车险经营机构的车险理赔服务质量进行综合评价,并及时向社会公布测评结果,督促公司自觉提高车险理赔服务水平。

从2016年度车险理赔服务质量评价结果看,整体服务水平好于去年,A类8家,B类15家,C类4家,D类0家,B类机构增加2家,C类和D类机构分别减少1家,机构评级上升6家,下降4家;理赔服务速度大幅提高,现场查勘及时率从2015年的74.07%提高至为82.14%,3000元以下案件结案周期从2015年的14天缩短至12天,整体案均结案周期从2015年的16.8天缩短至16.2天;理赔投入大幅增加,车险理赔查勘人员较2015年增加123人,查勘车辆增加39辆;各车险经营机构理赔管控进一步加强,未决滞案率、立案注销率、案件重开率等管控指标较2015年均不同程度下降。

2017年,宁波保监局拟采取分批抽查方式开展车险理赔服务质量现场测试,测试时间随机、测试地点随机、测试机构随机、测试人员随机,确保现场测试公平性。3月8日,宁波保监局对6家车险经营机构进行了随机测试,太保、大地2家机构成绩较好,华泰、永安2家机构成绩较差。30分钟内到达测试现场的机构有太保、大地和华泰,华泰、永安和亚太3家机构均未能在规定时间到达,到达最晚的永安财险用时38分钟;华泰财险的查勘车辆无公司标志,查勘人员未挂牌上岗、未穿工作服;华泰、永安2家公司专业知识测试成绩较差。

公司名称	评价结果
中国人民财产保险股份有限公司宁波市分公司	A
中国太平洋财产保险股份有限公司宁波分公司	A
中国人寿财产保险股份有限公司宁波市分公司	A
安盛天平财产保险股份有限公司宁波分公司	A
中国平安财产保险股份有限公司宁波分公司	A
华泰财产保险有限公司宁波分公司	A
浙商财产保险股份有限公司宁波中心支公司	A
中国大地财产保险股份有限公司宁波分公司	A
中银保险有限公司宁波分公司	B
太平财产保险有限公司宁波分公司	B
阳光财产保险股份有限公司宁波市分公司	B
都邦财产保险股份有限公司宁波分公司	B
信达财产保险股份有限公司宁波分公司	B
华安财产保险股份有限公司宁波分公司	B
紫金财产保险股份有限公司宁波分公司	B
永诚财产保险股份有限公司宁波分公司	B
英大泰和财产保险股份有限公司宁波分公司	B
安邦财产保险股份有限公司宁波分公司	B
安诚财产保险股份有限公司宁波分公司	B
中华联合财产保险股份有限公司宁波分公司	B
长安责任保险股份有限公司宁波市分公司	B
天安财产保险股份有限公司宁波分公司	B
永安财产保险股份有限公司宁波分公司	B
亚太财产保险有限公司宁波中心支公司	C
利宝保险有限公司宁波中心支公司	C
泰山财产保险股份有限公司宁波分公司	C
渤海财产保险股份有限公司宁波分公司	C

注:A级:85分(含)-100分;B级:75分(含)-85分;
C级:65分(含)-75分;D级:65分以下。

文字:张正伟 蔡惠寅 摄影:仇九鼎 制图:张正伟