



保险案件调解成功率达80% 宁波保险业多层次纠纷化解机制 全方位保护消费者权益

“在交通事故人民调解员主持下,通过保险理赔驻交警工作室,我的这起交通事故处理起来就顺畅多了。”昨天,市民陈先生在交通事故赔偿单上签下了自己的名字。过年前,陈先生在市区开车与驾驶电瓶车的黄女士发生了碰撞,导致对方骨折住院,但是双方就赔偿问题一直无法协调,昨天,在交通事故人民调解委员会、保险机构、江东交警多方协调下,双方终于达成了赔偿协议。

记者采访了解到,由于保险行业涉及面广,群体多样化,市民的诉求杂,特别是汽车保险中涉及到人伤的案件,几方的诉求不同,理赔时间拖得长。“早在几年前,宁波保险业就注意到了这个问题。”宁波市保险行业协会副秘书长徐培红介绍说,为妥善化解各类矛盾纠纷,这些年来,宁波保险业积极协调多方力量,多措并举,广开保险消费者维权渠道。

为快速化解保险纠纷,营造和谐保险消费环境,在宁波保监局直接推动下,2008年10月29日,经宁波市司法局批复同意,我市成立了宁波市保险行业协会人民调解委员会,并于2013年5月更名为宁波市保险合同纠纷人民调解委员会。通过多年的探索实践,在最高人民法院和中国保监会联合发文的全国保险机构诉调对接机制建设中,宁波保险业诉调对接机制运行顺畅,取得了良好的社会效果,实现了监管部门、法院、保险机构和保险消费者的多方共赢。2015年宁波保监局被保监会、最高院评为“全国诉讼与调解对接机制建设示范单位”。

据介绍,2015年,宁波保险业共调解保险纠纷案件2600多件,涉案金额4亿多元,其中调解成功1900多件,调解成功率达80%左右,大量保险纠纷矛盾在诉讼前得到及时化解,保护了消费者利益,避免了矛盾激化上交,有效维护了社会和谐稳定。

监督网络实时记录每个保险消费案件

保险理赔案件处理的怎么样,是否有妥善的处理,宁波保险业有一道日常投诉处理机制。早在2010年8月,宁波保险业成立了宁波市保护保险消费者权益服务总站,在各市级保险机构设立服务分站,在各县级保险分支机构设立联系点,构建起了一个服务监督和消费咨询投诉处理的工作体系,第一时间负责处理各类保险消费咨询投诉事项。服务总站采取“逐一建档”的方式,对每一项投诉件进行登记,全程跟踪案件处理情况,案件处理结果统一把关,确保每一投诉案件都能得到及时妥善处理。

此外,宁波保险业还搭建起了服务监督网络。保险消

费者都会有这样的印象,向保险公司报案后,手机就会收到一条服务监督短信,消费者可回复短信评价保险服务或进行投诉。这些信息就是由宁波市保护保险消费者权益服务总站的监督网络发出的,记者看到,在宁波市保险行业协会,有一排大屏幕,实时记录了服务监督或投诉的每一条信息以及进展情况。

据介绍,这一网络监督系统上线以来,已经累计向消费者发送短信651.9万条,收到消费者的咨询、投诉和服务评价短信79.61万条,回复短信中承保服务满意率为98.42%,理赔服务满意率为97.38%。

人伤案件“一人跟到底” 保险机构源头把关化解矛盾

为最大限度地防止和减少保险理赔纠纷,在源头化解这些矛盾,就尤为关键。宁波保险业要求财产保险机构对保险纠纷进行全程跟踪,提前介入人伤案件、了解伤者伤情,主动告知保险合同约定,了解引导后续调解事宜,积极为调解提供便利条件。

陈炜东是我市保险公司人伤理赔服务部的负责人,从事人伤理赔工作已10多年,现场处理也有7个年头,最多曾在半天时间内调解了8起人伤纠纷,积累了丰富的人伤赔偿处理经验。他介绍说,一般来说,汽车发生人伤事故后,小额案件会有人伤跟踪人员根据查勘情况第一时间协商解决,其他的案件保险公司会邀请事故双方到保险机构进行三方协商。“协调成功的前提,必须要对受害人有详细的了解。”

他介绍说,他们采取人伤案件“一人跟到底”的做法,从伤者住院开始,进行回访、医院探视,对其工作、收入情况做一个深入的了解,“这样在双方协调时,我们心里就会有一个尺度。”

“在赔偿中,普遍的心理是,受害方希望多赔点,驾驶人觉得要明明白白消费,在调解中,双方的心理一直在拉锯,我们要做的是,站在公正公平的立场实事求是处理,该赔的地方一定要赔足,但是过分的要求也要给予耐心的解释。”陈炜东说,他曾碰到过这样一起例子,一辆汽车将60多岁的大爷撞伤,导致对方肋骨4根骨折,本来伤者已经与驾驶人达成了赔偿条件,但是公司人伤跟踪人员发现,像受害方这样肋骨4根骨折,已经达到了10级伤残,可以要求赔偿残疾赔偿金,于是,他们主动跟双方联系,将这笔赔偿金支付给了伤者。

把保险理赔服务工作室开到交警大队

通过保险行业自主调解后,大部分人伤案件得到了解决,但是,对于那些涉及重大人伤的交通事故却让保险机构头疼得很。人保财险宁波市分公司理赔事业部副总经理张柏江说,这类案件涉及面广,各方诉求不尽相同,赔偿金额难以达成一致,一拖就是几个月甚至几年,因此,这类案件处理起来就会很棘手,“根据保险合同,保险公司所承保的客户确实只能赔偿这么多,我们站在公正公平的立场实事求是来协商处理,但是,受害人就会说保险机构偏袒客户,而在客户看来,赔多少得有理有据,要明明白白消费。”

要是有一个权威的中间人,像‘老娘舅’一样来调解双方的分歧,事情就容易解决得多。宁波保险业与交警部门沟通后,双方一拍即合,引入保险公司到各交警大队驻点,在交警部门设立保险理赔服务工作室,由交通事故人民调解员主持协商,充当这一角色。2010年初,首家保险理赔服务工作室在江东交警大队试点,并一举成功。

“像人伤事故,除了当事人双方外,还涉及双方的保险公司,首先双方要同意赔偿金额,有时双方同意了,但是在

保险公司理赔时,这笔理赔金额又会通不过,来来回回就很麻烦。”江东交警大队事故中队负责人黄斌说,在交警部门设立保险理赔服务工作室,就是要交通事故当事各方和所涉及保险公司坐在一起,共同协商赔偿方案,避免不必要的来回奔波之苦。

记者了解到,如今,在江东交警大队事故中队的保险理赔服务工作室,每天都有保险公司上门入驻,配合交警部门协商事故案件的赔偿。保险机构与交警部门建立交通事故现场联合调解机制后,事故处理和理赔程序就简化多了,很多案件可以在这里得到一站式的理赔服务。

黄斌介绍说,目前,入驻的保险公司已经从刚开始的人保财险、平安产险发展到太平洋产险、国寿财险、中华财险、阳光产险共6家保险公司。

这一机制的成效非常明显,根据我市一家大型保险公司的统计,目前人伤事故中85%左右的费用由保险机构来承担,而在这之前,这一赔偿金额在80%左右,可以看出,保险公司的客户自行承担的金额在减少,受害方得到的赔偿金额在提高。

创新探索诉调对接,办案周期缩短

2015年,宁波保险业参与处理的交通事故案件有6万多件,保险公司自己调解成功的案件,就有2万多件,由交通事故人民调解员主持协商,在保险理赔服务工作室调解的4万多个人伤案件中,85%得到了解决,层层过滤后,最终流转到法院的保险案件只有2000多个。宁波市保险行业协会副秘书长徐培红介绍说,2012年初,宁波保监局与市中院开始探索建立保险纠纷诉调对接机制,确定了以道路交通事故案件诉前调解为主的保险纠纷诉调对接模式,第二年,宁波全市各基层法院全面推开保险纠纷诉调对接机

制,各法院设立专门的调解工作室,最终进入到法院的保险案件,由法官主持,引导投诉人在诉前解决。根据统计,目前在宁波,最终,真正通过判决的案件只有不到300个,极大地避免了矛盾纠纷累积发酵而造成法律诉讼的问题。

通过诉调对接机制,辖区法院保险纠纷案件的审理期限从2012年的35天缩短到现在的8天左右,调解时效显著提高,判决案件大幅度减少,提高了法院办案效率,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,极大地减轻了基层法院的办案压力。

相关新闻

宁波人身险服务评价质量年度评价结果揭晓

昨日,宁波保险业公布了2015年宁波人身保险公司服务评价结果,结果显示,各家人身险公司的消费者投诉处理及时率均达到100%。

据介绍,宁波保监局和宁波市保险行业协会就销售、承保、保全、理赔、咨询、回访、投诉等服务环节的8大类18项指标,对辖内23家人身险公司2015年服务质量进行综合评价。综合评价显示,行业前三名分别为,太平洋人寿、中国人寿、农银人寿。

具体来看,理赔服务时效评价显示,目前案均结案周

期最短公司为1.08天,行业前三名分别为,农银人寿、中国人寿、华夏人寿。

保全时效评价显示,目前案均保全周期最短公司为1.17天,行业前三名分别为,太平洋人寿、泰康人寿、新华人寿。

犹豫期内电话回访成功率评价显示,目前行业均值93.56%,部分公司达到100%,行业前三名分别为,中国人寿、太平人寿、平安人寿。

监管部门称,对评价排名靠后或关键指标异常的重点公司,将限期要求整改,今后将督促公司有针对性地提高服务水平。



本版撰文 徐文燕