

履行责任·北京保险在行动

强化自律:保险业健康前行“定盘星”

——专访北京保险行业协会、北京保险学会常务副会长兼秘书长陈志强

随着市场化进入快车道,社会组织将发挥越来越大的作用。北京保险行业协会与北京保险学会随着市场的发展变化,加强行业自律之时引入信息化技术,在维护权益、调解纠纷、宣传教育等方面发挥着作用。

近日,北京商报记者专访北京保险行业协会、北京保险学会常务副会长兼秘书长陈志强,其指出,加强行业自律是规范发展、提升服务的有力保证,并将于明年起提高寿险营销员的准入门槛来加强行业自律。



车险自律

北京商报:北京车险发展一直走在市场的前列,而社会组织的一项主要功能就是加强行业自律、助力行业健康发展,那么北京保险行业协会在车险自律方面都发挥了哪些作用?

陈志强:近几年北京地区在规范车险市场化,组织公司推出服务承诺,上线禁拨平台谨防扰民、规范退保流程方面进行了积极尝试。具体来看,有六大自律举措在不断推进。

一是制定实施《车险理赔服务承诺》。《车险理赔服务承诺》从接报案、查勘定损、索赔处理、信息查询、投诉纠纷等与消费者密切相关的环节着手提出了十项承诺,在京所有经营车险的保险公司均签署承诺并以此为基础执行。

二是车险电销禁拨平台上线。《北京机动车辆保险电话营销禁拨平台建设方案》完成禁拨平台开发、测试及试运行工作,推动建立北京车险电话营销禁拨平台,以降低车险营销中“电话扰民”的负面影响。

三是规范商业车险退保实务操作流程。《机动车商业保险退保业务实施细则》通过行业统一规范,规避了车险退保风险,减少了相关争议。

四是车险理赔测评增添新指标。针对运行已有五年的车险测评指标公示制度,在2009年起发布的“结案率”、“结案周期”两项指标基础上,新增了“5000元以下非人伤案件结案周期”、“承诺达成率”、“持证定损人员充足度”、“立案投诉率”四项指标,给消费者更多自主选择权。

五是规范电子化保单。根据监管要求,协会制订了《商业车险电子化保单业务规范》,规范商业车险电子化保单的投保、查询、下载、验证、批改及理赔等操作。保险公司向保险消费者提供商业车险电子保单,并逐步引导保险消费者接受,为消费者提供更加快捷便利的保险服务,减少纸质保单可能带来的不便,有效提升车险服务水平。

六是研究建立快处快赔机制。继2008年推出交通事故“快速处理”机制,行业拟筹划制定北京市机动车交通事故影像信息共享机制,以完善交通事故发生后的“快处”机制;做好理赔配套服务,拟建立

行业车险理赔服务中心,整合行业资源,进而完善交通事故“快处”后的“快赔”,解除车主对于事故定责及后续理赔的后顾之忧。

除此之外,协会还在加强车险客户身份认证信息采集,对北京地区商业车险费率浮动机制等方面积极推进,不断规范车险市场秩序,提升经营管理水平,保护消费者的合法权益。

寿险自律

北京商报:除了车险理赔难外,寿险市场上的销售误导现象也时有发生,北京保险行业协会在寿险方面都推出了哪些自律的措施?

陈志强:寿险出现的一些销售问题大多数在于人员专业素质有待提高,我们不断提高准入门槛,并完善警示信息来加强自律。

一是致力于提高保险销售从业人员专业素质。自2015年1月1日起,北京地区参加保险销售从业人员资格考试的人员全部需要具备大专以上学历。协会正在积极研究方案,通过提高资格考试的标准,达到吸引高素质人才进入行业的目的。实施保险销售从业人员销售资质分类管理,根据产品的复杂程度和专业化销售的客观要求,首先针对人身保险新型产品设立两类销售资质:一类是分红保险及万能保险销售资质,另一类是投资连结保险及变额年金保险销售资质。

二是完善保险销售从业人员警示信息管理。为解决寿险销售误导问题,2012年9月,协会发布实施了《北京人身保险销售从业人员销售行为警示信息管理暂行办法》。对于查实存在保险销售误导行为的人员,将纳入“警示信息管理系统”进行警示和披露。目前,协会正在组织对《办法》的修订以及警示信息管理系统功能完善,不断加大警示力度。

三是建设好意外险平台和健康险平台。北京人身意外伤害保险信息平台上线三年以来,共接收14089.73万件团险、个险保单信息,涉及18246.93万被保险人,为1903.01万留有手机号码的保险消费者发送提示短信,13.7万多人主动访问平台查询保单信息,处理意外险消费者咨询1148人次。在规范市场秩序,维护保险消费者的合法权益,打击假保单、假机构等方面发挥了积极作

用。北京健康保险信息平台上线三年以来,共接收1706.62万件保单信息,涉及10244.44万被保险人及97.57万件赔案信息。目前,健康险平台正在进一步完善功能,向行业提供统计分析、风险管控等服务。

维权与调解

北京商报:当前,保险合同纠纷是困扰许多老百姓的难题。协会的保险合同纠纷调解工作得到了消费者的认可,这项工作有什么特色?

陈志强:北京保险行业协会的调解工作能够得到老百姓的认可,主要有三个特点:一是省时省心,维护消费者合法权益;二是公平公正,调解流程严格规范;三是诉调对接,明确调解的法律效力。

北京保险合同纠纷调解委员会的合同纠纷调解有三种形式:一是首问负责制,二是独任调解制,三是合议调解制。为实现调解工作的公平性,业内调解员对自己所在公司的合同纠纷采取回避制度。

今年,北京高院对北京辖区保险合同纠纷诉讼案件审理进行重新规划,东城区、西城区、朝阳区、海淀区四区保险合同纠纷诉讼案件转由北京铁路运输法院进行审理,协会积极开展相关工作,与北京铁路运输法院正式签订诉调对接合作协议,相互配合共同推进保险合同纠纷化解工作。

宣传教育

北京商报:目前,保险市场还处于发展初期阶段,老百姓对保险的认知还不全面深刻,协会在维护行业形象方面都做了哪些积极宣传和教育工作?

陈志强:宣传与消费者教育工作是“两会”的重要职责,北京保险行业协会通过多年的探索实践,基本形成了全方位、立体型的格局。

一是有主题。为贯彻监管部门有关解决“销售误导”和“理赔难”两个顽疾的要求,“两会”明确开展宣传工作的主题是“明明白白买保险,轻轻松松享保障”,并通过多种形式体现在日常的宣传工作中。

二是有载体。2012年,“两会”与北京市消费者协会合作,编辑正式出版物《保险知识普及丛书》1套10册,成为消费者

了解保险常识的贴心读物。同时,每年结合重点工作,印制不同内容的宣传折页发送给消费者。开展保险进社区、进学校、进农村等活动,扎实做好保险知识普及工作。

三是有形式。积极加强与主流媒体的沟通联系,在互联网新媒体时代不断创新宣传方法,通过发布会、宣传专栏、记者专访、微访谈,以及媒体沙龙等形式,让行业宣传工作有字、有声、有影。

四是有分析。“两会”委托第三方机构进行舆情监测,并按月将监测分析发给各会员单位,帮助行业和公司及时掌握“危机”苗头,了解社会对保险业发展的关注度与关注点。明年,我们还要进一步加大宣传力度,为行业健康发展营造良好的发展氛围。

未来设想

北京商报:保险新“国十条”为保险业制定愿景、规划路径,将中国保险业推向了一个全新的高度。您如何看待行业组织在未来保险业发展中的作用?

陈志强:保险新“国十条”给整个保险业带来了重大发展机遇,同时也给保险行业组织提出了更高要求和期待。保险新“国十条”提出:“充分发挥保险行业协会等自律组织的作用”。北京保监局的培育和扶持为行业协会的发展创造了新空间,行业协会在市场经济体制完善和政府职能转变过程中的地位和作用越来越受到业务主管部门和社会的重视。

在国际上,发达国家的保险行业组织承担了研究统计、公众教育、行业宣传、商业服务、消费者保护、市场标准制定与实施等自律服务职能,在各国保险市场管理体系中发挥着独特而重要的作用。当前,我国保险监管部门逐步加大简政放权力度,实现政府职能有效转换,部分市场管理、改革创新、行业服务等职能逐步交给市场,迫切需要行业组织从防范行业风险、维护行业利益的角度,妥善承接管理职能、填补管理空间,增强行业自我发展和服务社会的能力。

北京商报记者 崔启斌 陈婷婷

数字说话

今年1-10月,北京保险业累计实现保费收入**1040**亿元,已超去年全年规模,居全国第四位,而这也是北京保险市场保费规模首次迈上千亿元平台。

数据同时显示,前10月北京保险业保费收入同比增长**24.8%**,居全国第二位。北京保险业的服务保障作用进一步增强,累计赔付支出**329.3**亿元,同比增长28.8%。其中,政策性农业保险为农业生产提供了风险保障**229**亿元,支付赔款2.8亿元;寿险和健康险为人民群众未来的养老和健康提供准备金**3489**亿元。

今年1-9月,北京保险合同纠纷调解委员会共接听消费者来电3810个,接待来访23人次,立案762件;结案率为**92%**。自2008年3月建立保险合同纠纷调解机制至今,调解委员会共有93家保险公司参加,调解员175名,接收来信125件,接待来访323人次,累计化解合同纠纷5418件,结案率为**93%**,履约率达**100%**,涉及合同金额近**3**亿元。