



欢迎关注
保险周刊订阅号

E1-E4

2015.3.18

E2 北京上调失业保险金 3万人受益

大城市里打拼，谁能没有几次重新找工作的经历？失业再就业也不用太着急，因为失业保险可以为打工者在工作空档期提供基本的生活补贴。北京地区自4月起将上调失业保险补贴标准，同比增长10.3%。

E3 车险理赔服务引入新指标

车险理赔难曾经备受诟病，而如何规范理赔流程成为解决难题的突破口。近日，保监会发布16项指标，敦促保险公司在理赔服务方面实现标准，以解决理赔指标覆盖不足、数据口径不一的问题。

E4 险企提升服务大胆求吐槽

每到“3·15”，打假维权将掀起一阵热潮。不少企业也借机在“3·15”期间提升服务质量。与往年相比，保险业多了一些创新服务，如高管坐镇讲保险，险企高调晒成绩单，还有险企大胆求吐槽。

围剿保险乱象

打假、维权近期成为搜索热点。被视为侵害消费者权益重灾区的保险行业也榜上有名，销售误导、虚假宣传、挪用保费、惜赔拖赔等导火线不时助推保险纠纷事件在各地上演。为了净化保险市场，维护保险消费者权益，保监会欲打出“组合拳”，通过立体式行动挤压保险消费乱象的生存空间。

step1：高层追责

万事皆有因，抓住源头才是化解问题的关键。在保险消费过程中，保险公司被认为是滋生侵害保险消费者权益现象的源头。

保监会消保局局长吕宙在3月13日发布《中国保险消费者权益保护报告（2015）》时就指出，要进一步强化保险公司维护消费者权益的主体责任。一旦保险公司主体责任认定，只要出现扰乱市场、侵害消费者权益的事件，保险公司不得推卸，追究高管责任将成为必然。

今年，保监会还将督促保险公司建立消费者事务委员会，引导保险公司各级机构管理层定期研究涉及消费者合法权益的重大问题，建立并完善消费者权益保护工作年度报告制度，推动保险公司完善薪酬分配制度，确保不存在对侵害消费者合法权益行为的不当激励，并且健全责任追究、失信惩戒、消费者信息保护制度。

未来，保险公司在保险条款制定、销售管理、理赔给付、客户服务和投诉处理等环节内控制度的制订过程中，切入相关维护消费者合法权益的内容。

step2：强制信披

“阳光是最好的消毒剂”。在销售和服务过程中，只有增加信息披露的透明度，

一些违规的案例才会相应减少或消失。

保监会此前出台《关于加强保险消费者权益保护工作的意见》，对保险公司及时披露与消费者相关的产品和服务做出了规定，如保险公司在官网显著位置公布保险产品条款和服务承诺信息，以清晰和通俗的语言向消费者说明保险产品和服务，重点突出保障范围、免责条款、预期收益等与消费者利益密切相关的部分，并对免责条款做出足以引起消费者注意的提示和明确说明。

除此之外，公开涉及消费者权益的监管信息也成为“透明化”的一大举措。吕宙指出，今年要加大信息公开力度，定期公布保险公司被投诉情况、损害消费者合法权益的典型案例、行政处罚信息等。值得注意的是，为了倒逼保险公司提升服务质量，今年保监会要向社会公布保险公司服务质量评价、消费者满意度测评结果。

去年，保监会针对消费者反映较为集中的保险公司和突出问题开展重点检查，加大曝光力度，向社会公开披露了涉及保险销售、理赔给付等环节的五起损害消费者合法权益行业的典型案例。

step3：引入第三方评价

尽管险企内控日渐完善，但仍不时出现销售误导和理赔难的现象。今年除了强化责任追究外，保监会还将在人身险产品

销售方面，实施区分销售制度，取得不同认证资格的保险营销员将销售不同的产品，在销售过程中，也将加强对产品说明会及产品推介中的不实宣传行为，以避免销售误导行为不断上演。下一步，保监会还将探索建立保险产品第三方评价制度和回访合格后支付销售佣金制度。

在车险方面，将开展保险理赔服务质量监测，推进核保核赔资格认证，以求尽量做到准确定损、快速理赔。例如，保险公司建立公开透明的理赔给付处理和争议解决程序，建立小额简易案件快速处理机制，减少索赔材料，优化理赔流程。

在提升服务质量方面，服务标准的制定将是关键环节，保监会要督促保险公司建立销售、承保、回访、保全和理赔给付等各环节的服务标准，推动保险公司制定服务承诺。下一步，保监会还将开展服务评价和消费者满意度测评，探索建立消费者对保险服务的实时监督评价系统。

step4：加大专项检查

在加大查处方面，保监会表现得很坚决。吕宙表示，今年将加大力度开展“亮剑行动”，始终保持对损害消费者合法权益行为采取高压态势。

今年，保监会仍将延续以往的查处思路，采取专项检查和个案检查相结合的方式，针对消费者反映较为集中的保险公司

和突出问题开展重点检查，并严格执法、严肃追责。

所不同的是，今年保监会将加大对车险、农业保险、大病保险等重点领域和电话销售、互联网销售、理赔服务中薄弱环节的检查力度。据了解，去年保监会已联合财政部开展农业保险专项检查，覆盖11家财险机构的166家分支机构，开展大病保险合规性检查，采取异地交叉检查方式，共检查121个大病保险项目；开展保险中介市场清理整顿，对500多家保险公司和保险中介机构进行了现场检查。

吕宙介绍，去年开展涉及保险消费者权益事项的现场检查4601次，处罚机构156家，处罚高管人员101人，罚款1401万元，监管谈话348次。

step5：投诉限时解答

自2012年4月全国保险消费者投诉维权热线12378开通，保险消费者投诉渠道更畅通。去年，所有保监会均设立了12378热线分中心，实现了“本地接听、属地管理、靠前处理”，已经成为保险消费者反映问题、维护权益的主渠道。去年12378热线全国转人工呼入总量达到24.5万人次，满意度高达98.5%。今年，保监会将进一步提高维权热线的高效运行，推动投诉管理系统建设，实现与各保险公司投诉系统的对接。

（下转E2版）