

保险行业投诉量居高不下 中保协多元化支招解决纠纷

□记者 崔焯 杨晓东

12月13日,中国保险行业协会发布近年来首例《保险行业多元化纠纷解决机制研究报告》,报告结合国外多元化纠纷解决机制成功案例,分析了当前模式中存在的不足与挑战,从立法、司法、监管及保险机构等层面提出了有针对性的完善建议。

投诉量攀升影响保险业口碑

中国银保监会消费者权益保护局通报2021年第三季度保险消费投诉情况,银保监会及其派出机构第三季度接收并转涉涉及保险公司的保险消费投诉同比增长18.35%。人保财险和平安人寿的投诉量分别位列财产保险公司和人身保险公司第一。

据悉,保险业消费投诉和纠纷,一方面来自营销人员的销售误导,如夸大保险责任或收益、未明确告知保险期限等;另一方面是消费者理赔时产生的纠纷,包括是否赔付、赔付额多少等,这些纠纷和投诉会给整个保险行业带来负面影响。

纠纷在逐渐增多,加大了解决保险纠纷的压力,但保险行业的多元解纷仍存在不足之处。《报告》显示,目前仅有《人民调解法》对人民调解制度进行了原则性的约定,保险行业的调解机制缺乏可对应的法律法规依据;调解机制的可持续发展依赖一支稳定的、有公信力的调解员队伍,但目前各地地区调解员队伍参差不齐;保险机构对于多元解纷在基本的经费、绩效考核及活动参与补贴上也尚未形成体系化的引导部署。



多部门需协同发力解决纠纷

在立法层面,《报告》呼吁,我国多元解纷机制尚处于发展阶段,在法律上尚未有明确规定多元解纷机制相关程序的专门立法,亟需从立法层面对多元解纷机制相关程序予以明确及规范,推进民事纠纷解决机制的进一步完善。对于调解组织,《报告》认为应丰富调解组织形式,明确其法律地位,加强公信力建设。

在司法过程中,《报告》建议强化行业调解作为诉讼处理前置程序,实现行业调解与法律诉讼的有效衔接和相互促进;《报告》指出应由最高人民法院出具统一的、更为详细的保险纠纷裁判标准,统一证据规则及举证责任分配适用尺度,全国范围均采取同一裁

判标准。

对于保险机构,《报告》建议称,各保险公司应在官网、移动客户端以及经营场所等醒目位置及产品服务合同中公布公司统一投诉处理电话,有条件的保险公司尤其是经营互联网保险业务的保险公司,需为客户提供线上实时投诉处理入口。对于保险机构委派调解员,应在工资、年终奖和职级晋升评优中给予一定奖惩和倾斜。

业内人士表示,多层次的纠纷解决机制,有助于降低消费者维权和解决纠纷的成本,也能够提升解决纠纷的效率。“如果能够在诉前进行调解,将节约一定的成本。一旦进入诉讼,就会产生诉讼费用,时间成本也会提高。”

金融家

刘余庆:“沪惠保”仍有很大发展空间

□记者 崔焯 杨晓东

12月15日,由沪上80余家银行、保险、消费金融公司、租赁公司及相关同业机构共同参与,以“利企利民 共惠共富”为主题的2021第三届上海普惠金融论坛在中国金融信息中心举办,中国太保寿险上海分公司党委书记、总经理刘余庆在论坛上作题为“普惠金融发力点——为人民办实事”的主旨演讲。

中国太保寿险上海分公司作为“沪惠保”产品的首席承保人,在太保寿险牵头共保体产品组运用保险精算和大数据分析技术支持下,上市大半年以来赔付率接近90%,理赔客户已经超过2万名,在整个惠民保的产品体系中已经成为标杆性产品。但作为这一现象级保险现象的主要参与者,在刘余庆看来,“沪惠保”在下一轮的发展过程中,仍然有非常大的发展空间。

他以特药为例,药品名单中罕见病药物只有两种,而上海每年有近千名罕见病患者目前仍然没有纳入到沪惠保的保障范畴之内。因此,“沪惠保”虽然看起来是以115元撬动了230万元的保障,但对于上海这样一座海纳百川的城市,应当站在守护每一个已经获得幸福生活的市民的角度,去设计保障范围更加宽泛,让保障的深度更能够达到居民的预期。“或许未来保费会提升,但是如何才能真正正守护好上海的每一位,我想这才是下一轮惠民保发展过程中,我们设计端应该要去思考和敢于创新突破的地方。”

“中国太保寿险上面对更多的是客群金字塔中的基层客户,我们只有真正意义上担负起一家企业的社会责任,把我们的品牌建立在能够服务和保障更大范围的客户群体的视角上。”刘余庆表示,只有在确保完全得到基层客户信任的前提下,才会考虑进一步在中高端、高净值客户领域中发力,真正做到用“产品+服务”为人民的幸福生活贡献智慧,也在这个过程中实现企业价值的不断增长,共同为上海人民做一点实事。

据了解,中国太保寿险始终秉持“以人为本”的理念,服务美好生活,加快“保险+服务”模式的推广,为客户提供精细化、专业化的“保险+健康管理”产品服务。围绕大健康战略,以“太保蓝本”为代表的健康服务体系持续完善,覆盖了健康管理、重大疾病绿色通道以及高端医疗服务等多个层面,能够充分满足不同类型客户的需求。同时,公司通过建设医疗健康大数据平台,建立实体医疗网络,完善健康产业布局,实现健康服务和保险主业的互促深融,加速构建全方位、全场景、全覆盖的“健康态”保险服务生态圈。

作为中国太保寿险“保险+服务”模式的代表服务之一的“太保蓝本”,涵盖诊前、诊中、诊后多层次服务,专业版/尊享版本可以为做到“小病不出门、大病有绿通、服务期限与保单交费期等长、尊享版本更可惠及全家使用”,而普惠版本无需持有保单,只需提供必要信息且符合年龄要求即可免费活动重疾专家预约、重疾专家病房、重疾专家手术、120急救补贴四项服务。自2019年上线至今,该服务已惠及1500万客户。中国太保通过实施行之有效的“太保服务”,集团客户数从2011年转型之初的7000万,10年间翻番至1.47亿,各项客户经营核心指标均有长足进步,“责任、智慧、温度”的品牌形象越来越深入人心。

快资讯

儿童健康险升级 满足管理新需求

文 石佳盈

12月15日,知名主持人百克力在上海分享了自己的“育儿经”,他与儿童医学专家、保险公司及保险经纪机构从业人员等,共同出席了京东安联成长优享高端儿童健康险分享沙龙,现场见证“成长优享”全新升级和新品发布,聚焦儿童医疗,共同参与探讨互联网医疗下的儿童健康管理需求与保险保障模式。

经过4年的发展,“成长优享”目前一年服务儿童已上万人次,合作的私立医疗机构在全国40多城市高达300多家,同时通过与互联网医疗系统合作,可实现线上问诊、线上配药送药等,提升了儿童就医的便捷性,提高了现有高端医疗资源的利用效率,缓解了公立医院就诊压力,打造了“互联网+保险+医疗”全流程、一站式的合作服务模式,成为行业内的同类产品的“先行者”和“引领者”。

中信银行小微企业 贷款业务大发展

文 石佳盈

来自中信银行的最新数据显示,该行普惠型小微企业贷款业务3年来实现跨越式发展:贷款余额超过3800亿元,增长160%;贷款客户数近18万户,实现翻番。相比于2018年末,普惠型小微企业法人贷款余额增长10倍,突破1000亿元;贷款客户数增长13倍,近3万户;资产质量持续保持优良,主要核心指标均位居股份制银行前列。

近年来,中信银行积极贯彻中央部署,认真落实监管要求,坚持“以客户为中心”,打造标准化产品、特色化运营、综合化服务“三位一体”的“价值普惠”发展模式,为小微企业提供一站式、一揽子综合金融服务。


 Bank 中国光大银行 CHINA EVERBRIGHT BANK 上海分行

光大银行个人定期储蓄

一个定期承诺 安享稳定收益

产品名称	产品期限	起点金额	年利率	销售渠道	付息方式
大额存单标准款	1年	≥20万元	2.30%	柜台 网上银行 手机银行	到期一次性 还本付息
	2年		2.90%		
	3年		3.55%		
安逸存	1年	≥5万元	2.25%	柜台 网上银行 手机银行	到期一次性 还本付息
	2年		2.85%		
	3年		3.50%		

温馨提示: 1.以上纳入存款保险制度保障范围; 2.上述支持办理个人质押贷款和开立存款证明;
3.上述表中“年利率”如有调整,请以光大银行最新宣传材料为准;具体情况详询光大银行各营业网点;
4.部分产品额度有限,售完为止。

光大理财最新产品信息

产品名称	产品期限	业绩比较基准	风险提示(本评级为光大银行内部评级,仅供参考)	起点金额	特点	募集期(售完即止)
阳光金13M 丰利6期	13个月	3.90% - 5.00%	适合稳健型 以上客户购买	1元	开放式 净值产品	2021年12月20日 -2022年1月4日
阳光金18M 丰利增强3期	18个月	4.30% - 5.30%	适合平衡型 以上客户购买	1元	开放式 净值产品	2021年12月29日 -2022年1月10日

温馨提示: 理财产品过往业绩不代表其未来表现,不等于理财产品实际收益,投资须谨慎。

更多详情请扫码



光大银行杨浦支行

地址: 杨浦区政通路218号

电话: 63795999