

关于印发《2015年保险消费者权益保护工作要点》的通知

发布时间：2015-03-17

分享到：

【字体：大 中 小】

保监发〔2015〕26号

机关各部门，各保监局，培训中心，中国保险行业协会，中国保险学会，中国精算师协会，中国保险资产管理业协会，中国保险保障基金有限责任公司、中国保险信息技术管理有限责任公司：

为贯彻落实2015年全国保险监管工作会议精神和《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》，现印发给你们，请结合本单位实际贯彻执行。

中国保监

2015年2月

2015年保险消费者权益保护工作要点

按照2015年全国保险监管工作会议部署，2015年保险消费者权益保护工作将紧紧围绕保监会党委提出“抓服务、严监管、防风险、促发展”的总基调，主动适应保险业发展新常态，深入贯彻《国务院关于加强现代保险服务业的若干意见》和《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》，以强化保险公合法权益的主体责任为主线，以加大透明度监管和监督检查力度为手段，以推进制度机制建设和信用体系建设为抓手，依法全面推进保险消费者权益保护各项工作。

一、抓源头，强化保险公司维护消费者权益主体责任

（一）督促保险公司重视和加强消费者权益保护工作。督促保险公司建立消费者事务委员会。引导保司管理层定期研究涉及消费者合法权益的重大问题，建立并完善保险公司各级机构消费者权益保护工作年

监督保险公司将维护消费者合法权益的法律规定和监管要求贯彻落实到保险条款制定、销售管理、理赔给和投诉处理等各环节的内控制度之中，健全责任追究、失信惩戒、消费者信息保护制度。推动保险公司完度，确保不存在对损害消费者合法权益行为的不当激励。

（二）深入治理销售误导。督促保险公司加大销售行为管控力度，严格落实客户信息真实性管理和销究。推进人身险产品客户需求适应性制度建设和区分销售制度建设。加强对产品说明会及产品推介中的不未经消费者书面授权或追认而代替其签订保险合同行为、未经消费者同意即扣划保险费行为的监管。探索第三方评价制度和回访合格后支付销售佣金制度。

（三）推进治理理赔难。指导保险公司建立公正透明的理赔给付处理和争议解决程序。推动保险公司案件快速处理机制，减少索赔材料，优化理赔流程，推进理赔服务便捷化、理赔过程透明化。开展保险理测，推进核保核赔资格认证。

（四）促进保险服务质量提升。引导保险公司不断改进服务方式，创新服务模式，丰富服务内涵，加设。推进建立销售、承保、回访、保全和理赔给付等各环节的服务标准，继续推动保险公司制定服务承诺准和承诺公开，接受社会监督。完善服务评价指标体系，开展服务评价和消费者满意度测评。探索建立消务的实时监督评价系统。继续组织做好人身保险公司失效保单清理工作。

二、高透明，加强涉及消费者利益的信息披露

（五）监督保险公司履行信息披露义务。督促保险公司在官方网站显著位置公布保险产品条款和服务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内容，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。监督保险公司严格执行投诉处理流程和制度。

（六）加大涉及消费者利益的监管信息公开力度。定期公布保险公司被投诉情况、损害消费者合法权例、行政处罚信息等。向社会公布保险公司服务评价、消费者满意度测评结果。完善保险消费者权益保护度，明确统计口径和标准，规范数据采集、统计、报送工作，夯实数据信息基础。

三、严查处，加大对损害消费者合法权益行为的打击力度

（七）严肃查处保险公司损害消费者合法权益行为。开展“亮剑行动”，始终保持对损害消费者合法压态势。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格执法、严格处罚、严肃追责，坚决打击损害保险消费者合法权益的违法违规行为。加大对车险、农险、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。

四、建机制，提高消费者保护工作科学性和有效性

（八）完善保险消费投诉处理机制。推进12378分中心的全面铺设和有效运行，充分发挥12378热线在中的主渠道作用。健全12378维权热线服务网络，做好系统运行维护工作。加强投诉管理系统建设，实现与诉系统对接。进一步规范保险消费投诉处理工作流程，严格各环节工作标准，依法处理投诉事项，防范和性事件风险。加强保险公司投诉处理工作考评，加大对保险公司投诉处理工作的督办、检查和考核力度。

总经理和保监局局长接待日制度。

（九）深化保险纠纷调处机制。加强纠纷调解机构建设，完善各项制度，规范调解程序，扩大保险业例，提升调解员素质和能力，提高调解工作的公正性、有效性和公信力。引导并督促保险公司各级机构积极、切实执行调解协议，提高通过调解途径化解保险消费争议的效果。完善保险纠纷“诉调对接”、“仲制，推广“诉调对接”机制试点形成的经验做法，扩大对接机制覆盖面，进一步完善保险纠纷多元化解决

（十）建立多方参与的保险消费者权益保护协同机制。加强与司法机关、有关政府部门、社会组织的发挥好新闻媒体、社会公众的监督作用，以及专家学者的智力支持作用，充分听取和吸收社会各方面的意见，保护好保险消费者的合法权益。

五、重预防，开展消费者教育与风险提示工作

（十一）拓展消费者教育。推进保险知识进学校、进农村、进社区、进机关、进企业“五进入”教育，充分利用“3·15”消费者权益日、“7·8”保险宣传日等时点，集中开展保险知识普及宣传教育活动，构建行业组织、保险公司、社会各界参与的保险消费者教育工作格局。利用官方网站、报纸专栏、电视台、网络活动等载体，形式多样地普及保险知识。

（十二）提示保险消费风险。建立保险消费风险发布平台，及时发布保险消费风险信息，提示公众注意理赔、投诉及争议解决等各环节的注意事项，引导消费者合理预期。

六、夯基础，推进行业诚信建设

（十三）加强保险业信用体系基础建设。发布并实施《中国保险业信用体系建设规划（2015—2020年）》，推进保险业信用信息系统建设，着手建立面向业内的保险信用信息数据库。建立各层级的保险业信用体系建设制度，完善保险业信用体系建设信息共享机制。加强与地方信用体系建设牵头单位的联络，积极与相关部门建立信用体系建设机制。探索建立保险公司、保险中介机构信用评级制度。

（十四）加强保险业诚信文化建设。推进保险市场主体践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的理念，切实改进保险服务，切实维护好保险消费者合法权益。建立“红黑名单”制度，并适时向社会发布典型诚信文化案例并开展展评活动。

七、强自身，提升消费者权益保护工作能力

（十五）强化能力和作风建设。加强理论学习，开展业务培训，提升保险消费者权益保护监管干部的业务知识和业务能力。加强调查研究，深入基层、深入消费者，提高保险消费者权益保护工作针对性和有效工作作风，切实在“严、细、深、实”上下功夫。注重上下协作，提高工作合力和效力。



地址：中国北京市西城区金融大街15号 邮编：100033 电话：（010）
版权所有：中国保险监督管理委员会 京ICP备05047276号 最佳浏览分辨：