

内部资料
注意保存



河源保险简报

第 11 期

(总 152 期)

河源市保险行业协会

二〇一八年十一月二十九日

中国银保监会关于切实加强和改进保险服务的通知

加强和改进保险服务是保险业落实“以人民为中心”发展思想和服务实体经济的必然要求。近年来，各保险公司、各保险中介机构日益重视并采取措施加强和改进保险服务，取得了一定成效，但仍然存在销售行为不规范、理赔服务不到位、纠纷处理不及时等突出问题。为促进保险业进一步提升服务质量和水平，维护保险消费者合法权益，中国银保监会印发了《关于切实加强和改进保险服务的通知》，具体要求如下：

一、严格规范保险销售行为。各保险公司、各保险中介机构要强化销售宣传内容管理，防止片面不实宣传。保险销售宣传内容要与保险合同条款保持一致，不得错误解读监管政策，不得使用或者变相使用监管机构及其工作人员的名义或者形象作商业宣传。保险产品在宣传时应当与其他性质、类别的金融产品区分展示，并标明其保险性质。严格管控本公司及所属保险从业人员的自媒体保险营销宣传行为，杜绝出现违法违规和不当宣传。要用通俗清晰的语言，准确、全面地向消费者说明保险产品和服务，重点突出承保公司、产品类别、保障范围、保险期限、保险金额、保险费用、免除保险人责任条款等可能影响其决策的信息。不得夸大产品功能，不得虚假承诺，不得诱导误导消费者。严格执行销售行为可回溯制度，切实落实“销售行为可回放、重要信息可查询、问题责任可确认”的监管要求。

二、切实改进保险理赔服务。各保险公司要加大理赔服务设施投入，强化营业网点理赔服务功能，为消费者提供便捷理赔服务。要告知消费者其所在区域的理赔服务网点，以便消费者就近获得服务。畅通客户服务电话，提高电话呼入人工接通率和客户服务代表的服务满意率。充实理赔力量，配齐理赔岗位，加强对理赔、客户服务以及投诉处理等人员的教育培训。简化理赔手续，减少不必要的理赔材料，降低理赔支付周期，深入推进小额理赔案件快速处理机制建设。完善重大突发事件应急预案，事件发生后建立快速理赔通道，主动排查消费者情况，为消费者提供力所能及的应急服务。

三、大力加强互联网保险业务管理。各保险公司、各保险中介机构要加强互联网保险业务管理，规范服务行为，提高服务质量。宣传销售页面要用简单、准确的语言描述产品的主要功能和特点，突出说明容易引发歧义或消费者容易忽视的内容，禁止使用误导性的词语。互联网保险销售要充分考虑售后服务配套能力，保证互联网保险消费者享有不低于其他业务渠道的保险服务。不得违规捆绑销售，不得使用强制勾选、默认勾选等方式销售保险。明示线上客户服务、投诉电话等消费维权途径，建立与消费者的线上线下沟通协商机制，确保双方信息沟通顺畅。严格防控消费者信息泄露风险，保障消费者隐私权、信息安全权。加强对所委托第三方网络平台的管控，对违反保险监管规定且不改正的第三方网络平台，终止与其合作。

四、积极化解矛盾纠纷。各保险公司、各保险专业中介机构要建立“信、访、电、网”等多样化的投诉渠道，通过营业场所、官方网站等渠道公示投诉电话、投诉办理流程 and 办理时限等，并在承保时告知消费者。健全保险纠纷协商和解机制，与消费者及时沟通，将纠纷化解在公司层面，化解在初始阶段。积极参加保险纠纷调解机制，保障和鼓励分支机构通过调解解决保险纠纷。定期汇总分析投诉数据，发现当前服务中存在的短板和问题，并及时整改。落实责任追究，对投诉处理不到位造成矛盾升级或多次投诉的，严肃追究相关人员责任。

各保险公司、各保险中介机构要认真落实本通知要求，加强领导，落实责任，结合本公司实际抓紧出台推动服务提升的具体措施，持续加强和改进保险服务，提升保险业社会信誉，更好地服务实体经济和广大人民群众。

（摘自中国银保监会官网）

简 讯

一、河源保协组织开展河源保险业 2018 年“释放激情，享受运动”趣味运动会。

为加强行业沟通交流，丰富行业员工文化生活，提高各单位的凝聚力、向心力，进一步提升行业形象，河源保协于 2018 年 11 月 17 日在河源市红星羽毛球馆举办河源保险业 2018 年“释放激情，享受运动”趣味运动会，23 家会员单位共计 250 余人参加比赛。运动会分为拔河比赛、十人九足、袋鼠跳、鼓动人心、趣味投篮等五个项目。经过一天激烈的角逐，趣味运动会圆满结束。其中人保财险、中国人寿、国寿财险分别获得拔河比赛前三名；天安财险、太平洋财险、国寿财险分别获得十人九足前三名；平安人寿、人保财险、华泰保险分别获得袋鼠跳前三名；国寿财险、平安人寿、民生人寿分别获得鼓动人心前三名；平安人寿、中国人寿、平安财险分别获得趣味投篮前三名。

此次运动会内容丰富、精彩纷呈。不仅展现了员工风采，增进了同事友谊，增强了公司向心力，更是凝聚了公司的团队力量。赛场上，参赛队员挥洒着汗水，比技巧、比团结、比毅力；赛场旁，一片欢声笑语，一片加油助威。整个趣味运动会紧张而有序，激烈而欢乐，赛出了风采，赛出了水平。

二、河源保协组织开展 2018 年河源保险业反洗钱宣传徒步活动。

为深入贯彻落实党的十九大部署和习近平总书记重要指示精神，保障人民安居乐业、社会安定有序、国家长治久安，进一步加大扫黑除恶宣传力度，增强河源市各保险机构及社会大众反洗钱意识，构筑保险行业反洗钱屏障，河源市保险行业协会于 11 月 22 日下午在九里湖开展保险行业反洗钱宣传徒步活动，全市 27 家会员公司共计 150 多人参加。邓碧军秘书长强调，各公司要高度重视，“预防洗钱、遏制犯罪”，充分发挥保险机构的反洗钱职责，强化反洗钱工作意识，紧紧围绕反洗钱工作要求和工作目标，严格执行人民银行和上级公司反洗钱制度规定，切实履行反洗钱义务，为维护保险行业的稳定贡献力量。

（市保险协会）

驻河源各保险公司业务统计表

2018年10月单位:万元

单位	累计保费	财产险保费		寿险保费			赔款 (给付)
		车险	非车险	团险	个险	银保	
人保	60962.19	36563.59	24398.6				33126.53
平安财	18021	16974	1047				8059
太平洋	4896.78	4539.94	356.84				2179.56
国寿财	7898.37	7137.57	760.8				4051.8
中华联合	2792.63	2346.01	446.62				1401.34
天安	2531.99	2031.11	500.88				1313.4
永安	2135.03	2033.29	101.74				845.63
大地	2459.01	2234.85	224.16				1115.6
安邦	337.83	218.87	118.96				422.16
国泰	25.51	25.51	0				42.37
华泰	881.32	802.02	79.3				601
鼎和	3660.44	1613.65	2046.79				890.25
阳光	1029.56	974.66	54.9				427
众诚	599	599	0				0
华安	621.94	520.98	100.96				78.67
安盛天平	728.48	709.83	18.65				98.08
国寿	60986.12156			5988.98	44331.73	10665.41	22382.67
泰康	28530.19			669.98	27860.21	0	4285.87
平安人寿	40183.24708			0	40141.75	41.51	5017.18
合众	1001.11			0	1001.11	0	108.42
民生	3539.64			2.13	3537.10	0.41	388.56
人保寿	6878.89			576.93	1670.03	4631.93	527.91
生命	3505.11			1.6	1227.61	2275.9	185.82
新华	15498.14			1133.17	12240.01	2124.96	6198.32
前海	12459.11266			66.96	783.42	11608.74	500.79
太平	996.477586			15.31	981.17	-	52.32
华夏	16843.35			0	4063.48	12779.87	281.83
华泰	1852.651976			5.45	1847.20	0	61.97
合计	301855.1209	79324.88	30256.2	8460.51	139684.82	44128.73	94644.05

注：全市财险公司保费 10.96 亿元。寿险公司保费 19.23 亿元。