

# 让消费者放心买保险

——专访菏泽市保险行业协会秘书长梁乃臣



2013年,菏泽市保险行业协会迈入第11个年头。站在新的起点,菏泽保险业发展获得哪些长足的进步?为推动菏泽保险业发展,行业协会推出了哪些新的举措?2014年的工作如何规划?针对以上问题,记者专访了菏泽市保险行业协会秘书长梁乃臣。

▶菏泽市保险行业协会秘书长梁乃臣。



本报记者 陈晨

1

2013年,是菏泽市保险行业协会成立的第11年,在这个新的年份,菏泽市保险业发展情况如何?

市委、市政府“打造鲁苏豫皖交界地区科学发展高地”重大发展战略的深入推进,激发了保险市场活力,为菏泽保险业的发展创造了良好机遇。

今年以来,我市保险业在菏泽市委、市政府、山东保监局的正确领导下,认真贯彻落实《山东省人民政府关于加快

全省金融改革发展的若干意见》及全省监管工作会议精神,积极转变发展方式,不断强化服务意识,努力提高服务水平,全面开展治理车险理赔难和人险的销售误导工作,保险市场秩序逐步好转,业务平稳健康发展。

截止11月末,全行业实现

保费总收入57.68亿元,完成年计划的102.96%;较去年同期增收13.40亿元,增幅30.25%,全省排名第二位,高于全省平均增幅14.63个百分点;保费总量全省第7位,保费量全省占比为4.85%,支付保险赔款14.46亿,同期增长5.33亿,增幅58.44%。

预计到今年末,我市保费收入总规模将突破60亿元大关;产、寿险累计提供风险保障总额达到7800余亿元;累计支付保险赔款及给付满期保险金近18亿元;累计上缴利税1.35亿元;保险从业人员累计达2.38万人(其中安置社会及下岗职工、大学生就业2.17万人)。

2

任何行业协会都有回首前瞻的作用和功能,请梁秘书长谈一下,2013年菏泽保险行业协会有哪些新的举措推出?

在持续加强行业自律,促进市场规范发展的同时,针对2013年竞争日趋激烈的寿险业市场及所面临的分红险、万能险满期给付新高峰,规范辖内

保险机构应对突发事件的行为,保证保险业的持续、稳定、健康和有序发展,协会制定了《菏泽市保险机构突发事件应急预案》。预案对应急组织体

系、预防预警行动及善后工作处理在内的八项工作内容进行了细化,全面详实的规定了突发事件的处理办法,便于规范和操作。组织进行了认真的预

案操作演练,达到熟知处置过程,掌握处置要领的目的,最大程度地保护消费利益,实现了今年满期保险金给付工作的平稳过渡,受到了省协会的认可。

3

2013年菏泽市保险协会重点做出了哪些行动?保护了广大消费者哪些方面的利益?

随着满期给付高峰的到来,协会于3月6日行文下发了《加强退保和满期给付风险管理做好纠纷调解工作的实施方案》,成立了以协会牵头的人身险保险纠纷调解领导小组,其主要工作职责是做好寿险业保险市场信访、投诉焦点问题的调研工作,加强与当地政府、司法机构、信访、金融等相关部门的联系,督导各公司加强对保险销售人员的教育和培训,全

面排查风险隐患,力争将问题化解在萌芽中。协会建立健全了客户投诉、信访受理记录,并与各会员公司联动,积极参与客户投诉案件的调解和处置,综合协调客户和公司双方的分歧纠纷,促使其尽快达成一致,化解矛盾,把保险纠纷化解在行业内部,解决在当地。近几年,我市保险行业信访投诉的数量呈现逐年大幅下降的趋势,

说明上述工作的成效是明显的。

在保险消费者事务工作的管理、处置和落实上,一是成立了市协会信访投诉工作办公室,公布投诉电话、指定人员专门负责保险消费者投诉及善后处置工作。二是积极与当地司法、仲裁部门建立联系,加强沟通,做好保险纠纷的调解处理。三是严格执行信访投诉规程,认真履行信访督办制

度,对信访投诉案件及时通知当事公司,限期进行处置,跟踪处置结果。四是协会积极协同被投诉公司做好信访、投诉案件问题的调查核实工作,协助当事双方做好说明解释和协调调解,督导公司把矛盾和纠纷化解在内部,解决在当地。通过上述措施,在全行业营造了纵横成网的维权网络,为维护消费者权益提供了强有力的组织保障。

4

今年以来,菏泽保险行业加强了哪些产、寿险重点领域推进?

大力加强政策性农业保险的推广力度,扩大承保面,让更多农户得到国家惠农政策带来的实惠和保障。

全市政策性农业保险共承保小麦286.93万亩,玉米347.7万亩,棉花32.3万亩;收取保险费6688.67万元,已赔付保险赔款4589.91万元。另外,中国人民保险公司菏泽分

公司开展的社会治安保险,已为54万3千多户农民承担了10.86亿元的保险责任。截至11月份,累计赔偿财产损失案件1467件,累计赔付152万元,对推动地方综合治安管理发挥了重要作用。

菏泽寿险业通过发展商业性养老保险,积极参与构建多层次养老保险保障体系,提高了社

会养老保障水平。

中国人寿菏泽分公司开办的新农合大病医疗保险,为参保农民提供了20类重大疾病保险,承保人数761万人,收取保险费9500万元,已支付6.54万人次,保险赔款8650万元,人均补偿3850元,人均赔偿金额居全省第一位,有效缓解了因病致贫、因病返贫问

题,为农民群众的生命健康建立起一道屏障。在今年菏泽市委组织开展的“最佳实事”评选活动中,“新农合大病保险”位列60件实事第1名,为全市人民提供了较好的医疗保险保障;全市计划生育家庭保险保障覆盖面不断提高,截至目前已为8.6万人提供了保险保障。

5

随着保险改革市场化的进展,在保险改革市场化进程中,如何围绕维护市场秩序、维护公司合法权益、维护公众利益、创新服务手段,是协会工作面临的一个全新课题。请梁秘书长谈一下,2014年菏泽市保险行业协会的工作如何规划?

随着全省“金改22条”的推出,保险也将迎来一个前所未有的发展机遇。作为农业大市的菏泽,加快推进农业保险改革,扩大农业保险范围和品种,是保险业服务大局、服务当地经济的一项主要工作。菏泽协会将适时协助各相关公司,争取适当提高农业保险保额和费率,以增强农险发展的可持续性,提高对农业的保障水平。

将进一步完善农业保险

联席会议机制,加强工作协调,把中央财政有补贴、市里有需求的险种做起来,同时积极协助公司研究开展具有菏泽特色的如牡丹等种植业、青山羊等养殖业方面的险种。协助各寿险公司参与被征地农民养老保险、补充医疗保险等业务,扩大“新农合”大病保险保障范围,建立成本费用列支和风险调节机制,确保这一业务的可持续发展。我们还将加强与金融各部门的协调,争取

保险公司参与小额贷款保证保险试点,开展好环境污染、食品安全、特种设备等责任保险。

2014年工作中,行业协会将继续高度关注非正常退保风险和销售误导风险。上述风险的存在就决定了我们更要加强行业协会对信访投诉的调解职能,继续健全和完善裁前和诉前调解机制,加强与各会员公司联动,积极参与客户投诉案件的调解和处置,综合协调客

户和公司双方的分歧纠纷,化解矛盾,维护好消费者权益。加强《应急预案》的培训和应急队伍的演练工作。此外,协会还计划组织辖区内各公司通过自身客户服务短信平台,将公司服务承诺及公司、协会投诉咨询电话,以短信形式发送消费者。使消费者清晰明了自身权益,监督公司服务行为,畅通服务投诉渠道,进一步提升公司服务质量。