

# 菏泽市保险纠纷人民调解委员会 正式成立

为有效化解保险纠纷,充分发挥人民调解在调处保险纠纷、促进和谐保险关系中的积极作用,构建新型保险纠纷解决机制,菏泽市保险行业协会按照《司法部、最高人民法院中央综治办、民政部关于推进行业性、专业性人民调解工作的指导意见》的文件及山东保监局有关文件要求,于4月9日经菏泽市司法局正式批准成立菏泽市保险纠纷人民调解委员会(以下简称保调会),作为调处全市保险纠纷的独立第三方机构。保调会成立后将严格执行《中华人民共和国人民调解法》和中

国保监会、最高人民法院有关规定,积极搭建沟通平台,认真开展各项工作,尽量减少进入诉讼环节的保险纠纷数量,努力化解公司与客户之间的矛盾,降低消费者维权成本,维护行业的社会信誉,积极助推和谐社会建设。

市保调会属于行业性人民调解组织,依照国家法律、法规、规章、政策及社会公德开展保险纠纷调解工作。保调会的主要职责是:接受保险人和被保险人双方的申请,对涉及保险的纠纷进行调解;及时发现保险纠纷隐患,向保险公司和有关部

门反馈情况,提出防范的意见建议;接受当事人法律、保险知识方面的咨询;通过调解宣传法律、法规、规章和政策,教育公民和经营者遵纪守法,尊重社会公德。

调解员的选聘制度按照《山东保险业调解员管理规定》文件及司法部文件要求,推选出具有5年以上的工作经历的人员数十名参与保调会的调解工作。同时也聘请了经验丰富的律师参与该工作。

保调会工作接受市司法局的监督和指导。

# 山东推出一大全省通用便民平台 让群众少跑腿!

“山东保险消费者权益保护平台”推广会于3月14日在济南举办。会上宣布了一个重磅好消息!从3月15日起“山东保险消费者权益保护平台”正式上线!这意味着以后菏泽消费者在保险方面有了权威、方便的维权渠道。

“山东保险消费者权益保护平台”是由山东保监局指导,山东省保险行业协会管理,辖内保险公司、各市保险行业协会参与承办的基于互联网平台的保险消费者投诉维权系统,为拓宽和畅通保险消费者投诉维权渠道而设立。该系统有三大特点:

- 一是24小时全天候接受投诉,解决投诉电话占线时无法及时反映诉求的问题,同时有利于消费者完整表达诉求,避免因层层转述引起的理解偏差;
  - 二是投诉方式便利,平台为消费者专设“鲁小保”微信公众号,消费者关注后即可投诉,投诉信息直达相应的保险机构;
  - 三是一站式纠纷解决,一旦保险机构未能处理投诉,各地协会建立的保险纠纷调解组织将根据双方意愿介入调解。
- “让意见多跑路,让群众少跑腿。”省协会相关负责人表示,保险行业就是要正视问题,将消费者权益保护工作做到实处,真正为消费者



者解决问题。

近年来,山东省保险行业协会密切关注消费者权益保护工作,2015年成立“山东省保险消费者权益保护中心”,指导16家地市协会成立分中心,开设并对外公布询诉电话,受理全省保险消费咨询及投诉,协助广大保险消费者进行正当维权。

今年,山东省保险消费者权益保护中心又开发了“山东保险消费者权益保护平台”,搭建起了保险消费者与保险机构的桥梁,并将成为山东保险业“信、访、电、网”四位一体信访投诉渠道体系的重要组成部分。下一步,山东省保险行业协会将

督促各保险公司定期开展总经理接待日活动,让保险公司领导班子面对面现场听取消费者意见、受理咨询和投诉。



消费者可通过“鲁小保”微信公众号对山东省内各保险公司及其服务进行投诉

# 保险让生活更美好