

去年 12378 投诉维权热线群众满意度 99.33%，帮消费者维护经济利益共计 2687.36 万元 云南保险消费者权益保护工作成效显著

都市时报全媒体记者 肖进

12378 热线云南分中心群众满意度 99.33%；累计成功调解保险纠纷案件 9390 件，涉及金额 31299.85 万元；所有保险消费投诉均得到妥善解决，帮助消费者维护经济利益 2687.36 万元……2018 年，云南银保监局以维权保民生、服务促和谐、监管树权威为主线，大力推进保险消费者权益保护工作，目前已取得显著成效。

提升维权热线服务能力 群众满意度达 99.33%

云南地处云贵高原，交通不便、出行难长期制约经济社会发展。2018 年，云南银保监局从提升云南 12378 投诉维权热线服务能力建设入手，畅通保险消费者投诉“入口”，降低了保险消费者维权的成本。一是升级 12378 热线软硬件环境，积极升级热线话务系统；二是注重内部管理，制定并严格执行《云南银保监局 12378 热线分中心话务员内部管理制度》，确保分中心的运作和管理有章可循、有规可依；三是组织开展“巾帼建功”创建活动，以创建活动为载体，健全服务规范、完善服务标准、提高服务水平。

通过一系列的工作措施，云南 12378 热线服务能力明显提高。2018 年，12378 热线云南分中心共接听电话 14592 通，群众满意度达 99.33%。12378 热线云南分中心分别被省妇联、全国中华妇联授予“巾帼文明岗”和“全国巾帼文明岗”称号。

疏通保险消费投诉“出口” 消费者投诉均得到妥善解决

2018 年，云南银保监局进一步强化了保险消费投诉处理工作，疏通了保险消费投诉“出口”，切实维护了保险消费者的合法权益。

一是建立投诉快速处理机制。建立辖区保险机构投诉微信群，接到保险消费投诉后，第一时间通过微信群转办相关保险机构，督促保险机构及时处理；二是探索建立来访投诉保险机构参与处理机制，紧紧抓住“黄金 24 小时”投诉处理期，把投诉风险化解在矛盾初始阶段。三是健全敏感投诉监测工作机制，通过敏感投诉监测机制，对重大敏感时期进行重点关注及预警，并督促公司妥善快速处理。

2018 年，云南银保监局共接受处理保险消费有效投诉 1019 件，同比下降 21.55%。经保险机构积极化解，投诉人与保险机构达成一致并主动撤诉 737 件，撤诉率达 72.33%。值得一提的是，云南银保监局接受的所有保险消费投诉均得以妥善解决，帮

助消费者维护经济利益共计 2687.36 万元。在全国 6 类保险消费投诉指标的考核中，云南省 5 类指标均优于全国平均水平。

建立多元化保险纠纷调处体系 调解结果执行率近 100%

2018 年，云南银保监局因地制宜，积极开展新试点探索新模式，逐步构建起了完备有效的保险纠纷调处及诉调对接机制。一是在全省范围内深入推进保险纠纷诉调对接机制建设；二是努力构建以派驻公司调解室调解为基础、以行业协会以及人民调解委员会为补充的行业内部调处机制，力争从源头上化解保险矛盾纠纷，减少保险矛盾纠纷诉讼压力；三是指导云南省保险行业协会、昆明盘龙区司法局以及昆明交警六大队探索建立起小额人伤交通事故“快处快赔”机制；四是将保险纠纷调解功能植入“云南在线矛盾纠纷多元化解平台”，保险消费者通过微信小程序即可申请保险纠纷案件在该平台实现网上立案、在线视频调

解及司法确认，极大方便了保险消费者，提高了调解效率；五是督促指导各州市保险行业协会完善保险纠纷调处平台建设，依法开展保险纠纷调处工作。

通过实践与探索，云南保险纠纷调处与诉调对接机制建设工作取得了明显成效。2018 年，全省各类保险纠纷调解组织累计成功调解保险纠纷案件 9390 件，同比增长 83.18%。成功调解涉及金额达 31299.85 万元，同比增长了 66.34%。保险机构和消费者调解结果执行率近 100%。

推动保险机构提高服务意识 开展保险消费者教育工作

2018 年，云南银保监局以“督”促改，推动了保险机构提高服务意识和水平。一是组织开展了 2018 年云南保险行业服务评价工作；二是加强了小额理赔监测；三是监控保险机构销售行为；四是加强了自媒体保险营销宣传行为管理。

推动保险机构提升服务水平的同时，云南银保监局还大力开展了保

险消费者教育与风险提示工作。一是借助“3·15”国际消费者权益保护日，组织行业开展保险消费者教育；二是协同人行昆明中文、云南证监局、省网信办等单位联合组织开展“金融知识普及月 金融知识进万家”暨“提升金融素养 争做金融好网民”活动，指导行业除开展日常宣传活动外，还组织部分保险公司开展保险知识进校园、进社区、进企业、进贫困地区等活动；三是依托官方网站、报纸专栏等媒介定期向社会公众发布保险消费者风险提示。

2018 年取得不俗成绩的同时，云南银保监局也公布了 2019 年的工作方向，力争防控好保险消费领域各类风险，保护好保险消费者的合法权益，推进云南保险消费者权益保护工作再上新台阶。一是强化保险机构维护消费者权益主体责任；二是继续加强 12378 热线云南分中心服务能力建设；三是督促保险机构切实提高和改进保险服务水平；四是全面深化保险纠纷调处和诉调对接机制建设；五是加强保险消费者教育和风险提示工作。

新华保险云南分公司发布 2018 年十大理赔案例

1 200 万元足额保障 为人生保驾护航保险让爱延续 理赔金额：200 万元

客户 S 先生年仅 38 岁，在 2018 年 3 月一个傍晚，驾车回家途中意外坠入水库不幸身故，新华保险查勘人员接到报案电话后第一时间赶赴现场，协助家属办理理赔，经审核，赔付受益人 200 万元保险金。一场意外，天人永隔。意外是不可预判的，为自己和家人购买足额保障，可以为人生保驾护航，为家人减轻经济负担，这就是保险爱与责任的体现。

2 一份保障，延续关爱 理赔金额：153 万余元

Z 先生 66 岁，在 7 年前为自己购买了一份新华保险的年金险，以此作为养老钱，想不给子女增负担，安度晚年。不幸的是，2018 年 10 月，Z 先生因肺部感染经医治无效身故，公司在家属发起理赔申请的当天，迅速完成赔付审核，赔付疾病身故保险金 153 万余元。家属的连声感谢，让保险人更觉肩上责任重大。意外的不期而至，让原本的计划陡然生变，而一份保险保障，让家人无忧，让爱延续。

3 意外来临，关爱相伴 理赔金额：151 万余元

作为一名资深垂钓爱好者，62 岁的 H 先生非常享受与老友一起到

各地垂钓的乐趣，不曾想，意外突然降临。2018 年 10 月，H 先生与朋友驾车前往水库钓鱼，倒车时因路面湿滑，车子滑落水中，H 先生不幸溺水身亡。新华保险查勘人员第一时间赶赴事故现场展开调查，帮助家属快速进行理赔申请。当 150 万元的理赔款打入 H 先生妻子账户时，H 先生的妻子泪流满面，虽悲痛却感动。意外不可避免，风险难以杜绝，选择适当的保险产品虽不能改变未来，但可以避免未来被改变，居安思危，未雨绸缪，值得深思。

4 重疾来临不忧心 健康保险保健康 理赔金额：140 余万元

L 女士 43 岁，不幸罹患内分泌腺恶性肿瘤，报案后，公司及时受理，L 女士获赔重大疾病保险金 140 余万元。因发现及时，又有保险金做保障，L 女士得到有效治疗，不久就出院，亲自到公司送上锦旗，表达感谢。虽然重疾的发生无法控制，但是足够的保险金，将大大减轻罹患重疾后的经济负担，为有效救治和术后康复提供安心保障。

5 大病无情，保险有爱 理赔金额：66 万余元

豆蔻少女小 H 今年 14 岁，青春年少的她，怎么也想不到肾衰竭会毫无预兆地降临在自己身上，面对治愈率极低的现实，小 H 的父母不放弃

任何希望，积极为女儿治疗，此时，早年购买的保险产品，便充分发挥出重要的功效，经公司审核，小 H 获赔重大疾病保险金 66 万余元，有了经济保障，就增添了一份希望，小 H 的治疗也得以继续。

新华保险云南分公司始终致力于全方位打造“快理赔、优服务”的品牌内涵，2018 年累计受理理赔案件 14950 件，累计赔付 1.29 亿元，赔付金额同比增长 18.35%，理赔件数同比增长 21.86%，通过对 2018 年理赔案例的梳理，公司精选出十个典型赔案，供客户更好地认识寿险的意义与功用。

6 绿色通道快理赔 理赔金额：60 余万元

Z 女士 42 岁，不幸罹患乳房恶性肿瘤，在医院积极治疗出院后，向公司提出理赔申请，公司审核通过后，迅速启动绿色通道，快速处理赔案，赔付 Z 女士 60 余万元。

7 多次赔付，相依相伴 累计理赔金额：95 万元

D 女士保险意识较强，之前购买了多份健康保险，2016 年，D 女士不幸罹患宫颈癌，当年获赔癌症确诊金与重疾保险金 25 万余元，2016 年至 2018 年 8 月治疗期内，公司先后赔付癌症化疗保险金、住院费用及住院津贴 10 余次共 42 万余元。2018 年 9 月，D 女士终因呼吸循环衰竭身故，公司继续赔付疾病身故保险金 27 万余元。在整个治疗过程中，D 女士获赔金额共计 95 万余元。

8 健康保障伴成长 无忧无虑不间断 理赔金额：50 万元

年仅 8 岁的小朋友 Y，本应该在校园里学习成长，享受无忧无虑的童年美好生活，然后命运多舛的她，不幸罹患急性淋巴系统白血病，孩子失去了原有的快乐，父母心如刀割，一想到孩子各种治疗费用亦是伤神不已。幸运的是，她的父母曾经为她添置了一份爱的保障，经审核后公司赔付重疾保险金 50 万元，拿着理赔款，孩子的父母紧紧握住理赔人员的手，激动地说：有了这笔保险金，孩子后续治疗各种开支都有了，孩子有希望了！为人父母，最关切的孩子的健康成长，有了保障，就有了直面困难的勇气与底气。

9 保险保障 给外来务工人员的关爱 理赔金额：50 万元

为了家中生计，53 岁的 S 先生远走他乡，在建筑工地上工作，2018 年 3 月，工地沟渠两侧泥土突然发生坍塌，将正在认真工作的他掩埋其下，经抢救无效身故。因建筑公司为其购买了意外险，我公司赔付意外身故保险金 50 万元。建筑业属于高风险行业，一份团体意外伤害保险不可或缺，生死一瞬，一份保险保障，虽然不能治愈丧亲之痛，但是却给悲痛的家庭带去希望和继续面对生活、追求幸福的勇气。

10 贴心到家，想客户之所想 理赔金额：47 万元

X 女士 39 岁，不幸罹患内分泌恶性肿瘤，经公司审核后，获赔 47 万元重疾理赔金，用这 47 万元，不但解决了后续治疗费用的问题，而且恢复期的营养费、误工费都得到了全面的保证。在理赔过程中，起初客户准备的理赔材料不充分，无法认定保险责任，公司考虑到客户家处偏远山区，且客户又处于恢复期，身体不便出行，就积极申请、协调，请上级公司协助调取被保险人的全部就诊材料，帮助客户在第一时间申请理赔并完成赔付。保险行业的大爱内涵，要求保险的服务更贴心、更暖心，面对客户资料不全，不是冰冷拒绝，而是发动公司一切力量去帮助、去协调，全心全意为客户。