

美好生活 保险保障

巧解纠纷促和谐 ——市中级人民法院“诉非衔接”之实践

2014年,全市法院收交通事故案件9809件,结案9678件;2015年收2865件,结案3087件;2016年收1300件,结1122件……

数据逐年“跳水”,直观地反映出市中级人民法院构建“诉非衔接”多元纠纷解决机制所带来的显著成效。

何为“诉非衔接”?“诉”即诉讼,民间俗称“打官司”,是指那些由人民法院依据法律对当事人之间争议事实进行审理,通过司法程序解决争议的活动。“非”指诉讼外的,包括人民调解、行政调解、行业调解、仲裁裁决、行政裁决等纠纷解决方式。

近年来,市中级人民法院积极探索“诉非衔接”多元纠纷解决新模式,让纠纷解决更加便捷高效,既减轻群众讼累,又快速化解矛盾纠纷,赢得了社会各界一致好评。

●“民声”呼唤纠纷解决机制改革

当前,我国正处于社会转型期,特别是随着改革进入攻坚期和深水区,涉及到深层次矛盾和重大利益调整,社会矛盾明显增多,各种利益冲突日益明显,纠纷日趋多样复杂。与诉讼相比,调解、仲裁、裁决等非诉讼方式有着简便快捷、成本低、效果好等优势,人民群众对非诉讼纠纷解决方式的需求愈显迫切。

“民声”呼唤下,最高人民法院再度“亮剑”:《关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的若干意见》、《人民法院特邀调解规定》正式公布,“合理配置纠纷解决的社会资源,完善和解、调解、仲裁、公证、行政裁决、行政复议与诉讼有机衔接、相互协调的多元化纠纷解决机制”被提上了改革日程。

市中级人民法院积极响应,根据绵阳实际,因地制宜谋篇布局,努力让改革举措落地生根、改革成果惠及群众。

随后,最高人民法院、中国保险监督管理委员会联合下发《关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》,要求充分发挥人民法院、保险监管机构、保险行业组织预防和化解社会矛盾纠纷的积极作用,依法、公正、高效化解保险纠纷,不断提高调解公信力,为保险纠纷当事人提供便捷、高效、低成本的纠纷解决途径。

《绵阳市中级人民法院关于人身损害纠纷案件审理的指导意见》、《关于建立保险纠纷诉讼与调解对接机制的实施细则(试行)》等相继“出炉”,市中级人民法院携绵阳市保险行业协会,在多元化纠纷解决机制改革中探路前行。

●因地制宜构建“诉非衔接”机制

绵阳是中国唯一国家科技城、四川省第二大城市,近年来经济社会发展快马加鞭,人民生活水平普遍提高,机动车保有量大幅攀升,交通事故案件也随之增多,审判工作压力也是与日俱增。

构建交通事故案件诉非衔接机制,先后出台《绵阳市中级人民法院关于人身损害纠纷案件审理的指导意见》、《关于建立保险纠纷诉讼与调解对接机制的实施细则(试行)》,正是“对症下药”之举。

“由市中级人民法院指导,通过统一裁判尺度、赔偿标准,推行诉前调解、诉中委托调解、疑难案件委托调解,有效解决保险公司理赔标准混乱的问题,使当事人明晰诉讼后果、理性对待理赔结果,就能真正实现交通事故案件高效处理。”市中级人民法院民一庭庭长李川华表示。

所谓诉前调解,就是在收到保险纠纷起诉状或者口头起诉之后、登记立案之前,引导当事人选择调解方式解决纠纷。当事人明确表示不同意调解的,人民法院应当依法登记立案。

委托调解,则指保险纠纷已经登记立案的,根据案件情况,经双方当事人同意后,委托保险纠纷调解组织调解。

为确保调解实效,市中级人民法院十分注重政策引导,及时向当事人告知保险纠纷诉调对接的相关情况。协调保险监管机构、保险行业协会督促保险公司在投保提示、索赔告知书、投诉处理告知书及保险合同中添加通过调解方式解决纠纷的内容,并在投诉处理告知书中添加通过调解方式解决纠纷的内容。

同时,注重宣传教育,将保险纠纷诉调对接纳入法律宣传活动体系,协调保险监管机构、保险行业协会将保险纠纷诉调对接机制纳入消费者教育体系,提升保险纠纷当事人以及社会公众对保险纠纷诉调对接机制的知晓度和信任度,增进社会公众对诉调对接工作的参与度,形成有利于推进诉调对接工作的良好氛围。

●“诉非衔接”促三年诉案一朝解

“诉非衔接”的深入推行,让一批久拖未决的民事诉讼案在庭外达成和解,化解了矛盾纠纷,实现了快速赔付,切实保护了事故受害人员的合法权益。

2012年8月,绵阳市人保财险承保的川B3XXX7拖拉机在紧急避险时,造成车上装载的压路机滑落,滑落过程中又造成太平洋财险承保的面包车轻微损失,继续造成平安财险承保的公交车严重受损和车上人员受伤,公交车被碰撞后位移导致后面驾驶摩托车的王某红夫妇严重受伤。王某红夫妇住院治疗后经司法鉴定进行伤残评定,两夫妇总共损失达40余万元。交警认定人保承保的川B3XXX7拖拉机负全责。

由于各方就赔偿问题没有达成协议,2013年8月,王某红夫妇将肇事方拖拉机车主王某及人保财险、平安财险、太平洋财险告上法庭。法院一审判决后,除平安财险外,其他当事人及保险公司均表示不服,于2015年5月向绵阳市中级人民法院提起上诉。

市中级人民法院立案后开庭审理此案,发现一审判决对事故经过的审查和判决适用标准方面有值得商榷的地方,如果此案发回重审,当事人的诉讼时间将会更长。为及时解决纠纷矛盾,市中级人民法院委托保险行业协会对此案进行调解。

协会立即与涉诉保险公司联系,了解案情基本情况、保险公司的赔偿意愿、前期的工作情况,以及车主、伤者的基本情况。同时,了解车主的意愿,向车主讲明情况,希望他能配合调解工作,以达到及时理赔的目的。

鉴于伤者家境较差,又迟迟没有得到赔付,故而在心存怨愤的情况下,协会决定上门化解纠纷矛盾,同时积极协调保险公司,在调解协议达成后快速实现理赔,尽量在春节前将理赔款赔付到伤者手中,让伤者能过一个愉快的春节。

经过不懈的努力,伤者最终同意进行调解结果的确认,并在法院的主持下,达成调解协议,保险公司在6个工作日履行完40余万元的赔付。

三年诉案一朝解!这是“诉非衔接”的典型一例,也是市中级人民法院多元化纠纷解决机制改革的一次成功实践。(张琨 詹国军)

公 示

为保护我市金融消费者合法权益,根据四川保监局、四川省保险行业协会相关规定,现将绵阳市保险行业协会信访投诉联系方式公布如下:

来 信:绵阳市保险行业协会
邮 编:621000
来 访:绵阳市南河路3号保险大楼10楼
电子邮箱:mysbxyh@163.com
网 站:www.mysbxyh.com
微信公众号:MYSBXYHXH
保险消费者权益保护办公室电话:0816-2223366
绵阳市保险合同纠纷人民调解委员会电话:0816-2346699
绵阳市三人小组上门处理消费者投诉电话:0816-2223366
绵阳市保险行业协会领导接待日为每月15日(遇节假日顺延)
欢迎广大消费者监督

2016年是“十三五”的开局之年,绵阳保险业把握住难得的战略机遇,实现了高速发展,保费增长创近年来新高,增速达37.52%。军民融合保险、农业保险、城乡居民大病保险、医疗责任险、地震巨灾保险、科技保险、出口信用保险等一系列保险在市委、市政府的关心支持下稳步开展。保险业主动适应新常态,在服务绵阳经济社会发展方面发挥了积极作用。

保险业在快速发展的同时,高度重视维护保险消费者合法权益工作。绵阳市保险行业协会通过整合诉求表达渠道、规范诉求处理流程,建立了一个职责清晰、运行流畅、管理规范、群众认可的保险消费者维权服务平台,

规范、科学、有效地处理保险消费者的合理诉求,维护保险消费者和保险公司双方的合法权益,推动保险行业践行“守信用、担风险、重服务、合规范”的行业核心价值观。被四川保监局评为2016年度消费者投诉处理工作全省市州第一。2016年协会接待来信、来电、来访等渠道的信访案件总量323件。其中直接到协会面访和信访43件,四川保监局转办12378引导追踪件117件,来电咨询、投诉163件,均妥善处理。

值此消费者权益日到来之际,绵阳市保险业感谢全市人民对保险业的关心支持。今年“3·15”保险消费者权益保护活动的主题是“美好生活 保险保障”。今天,我们

发布2016年度十大典型理赔案例和保险消费者权益保护工作情况,欢迎社会各界朋友关注绵阳市保险行业协会微信公众号、关心关注保险业,提出意见建议,促使保险业完善内控管理,改进服务质量,真正维护好保险消费者合法权益,让保险在现代金融、社会保障、灾害救助、社会风险管理以及农业生产保障五大体系中更好地发挥作用,更好地服务绵阳经济社会建设。



“绵阳保险业2016年度十大典型理赔案例”评选出炉

编者按

2016年,绵阳保险业共支付赔款与给付金额48.22亿元,同比增长28.58%,保险在现代金融、社会保障、农业发展、防灾减灾、社会管理等“五大体系”中的作用迈上了新台阶。为提升全社会保险意识,树立保险行业形象,督促行业进一步提高理赔服务水平,“3·15”期间,由绵阳市保险行业协会组织评选的典型理赔案例出炉。10个案例成功获评“2016年度绵阳十大典型理赔案例”。

本次评选坚持理赔合规、服务高效的原则,从全年80万起案件中精选出来10个各具特色、有代表性的理

赔案例。其中财险、寿险案例各5个,集中在农业生产保障、巨额保险赔付、服务模式创新、主动快速理赔、保险反欺诈等方面。选出的典型案例具备一定代表性和社会影响力,彰显了绵阳保险业诚信快捷的服务理念,应赔尽赔的理赔宗旨;同时,结合目前协会和公安、法院、司法等部门建立的反保险欺诈联合工作机制,严厉打击保险欺诈违法犯罪行为,保障保险市场良性发展,推进社会诚信体系建设。

十大案例分别是:

一、人保财险绵阳市分公司企业财产险大额理赔案例

二、人保寿险绵阳中心支公司百万身价保险理赔案例
三、平安财险绵阳中心支公司农业保险理赔案例
四、太平洋寿险绵阳中心支公司借款人意外理赔案例
五、安邦财险绵阳中心支公司车险理赔案例
六、中国人寿绵阳市分公司多险种理赔案例
七、新华人寿绵阳中心支公司、太平洋寿险绵阳中心支公司意外理赔案例
八、永安财险绵阳中心支公司车险高效理赔案例
九、太平人寿绵阳中心支公司移动高效理赔案例
十、大地保险绵阳中心支公司反保险欺诈案例

绵阳保险业2016年度十大典型理赔案例

一、人保财险绵阳市分公司企业财产险大额理赔案例

2016年10月16日上午,绵阳市经开区松垭镇四川汉鑫软木制品有限公司突发火灾,造成固定资产(房屋、设备)、流动资产(存货)严重受损。11月10日游流社区公安消防大队出具《火灾事故认定书》,起火原因是不排除搅拌机电气线路故障,电火花溅射引燃料台上堆放木质颗粒原料引发火灾。由于四川汉鑫软木制品有限公司在人保财险绵阳市分公司投保了企业财产综合险,人保财险经过定损后,于12月29日进行了现场赔付,将757.4万元赔付给受灾企业。

入选理由:此次事故损失金额巨大,赔款金额为人保公司近十年最大单笔赔款。从报案到支付的理赔时间用时2个月。在整个理赔工作过程中由公司理赔队伍独立完成,解决了专业难题,做到了主动、迅速、准确,保证了赔付合理、合法,减少企业因火灾造成的财产损失,为企业生产和发展提供保险保障,体现了人保财险诚信立业的保险精神。

二、人保寿险绵阳中心支公司百万身价保险理赔案例

2014年6月27日,陈某在人人寿投保了百万身价惠民两全保险,基本保险金额150000元;附加百万身价惠民意外伤害保险 基本保险金额50000元;同时附加百万身价惠民意外伤害住院定额给付医疗保险,100元/天。保险期间30年,交费期间5年,年缴保费4000元。2016年11月28日晚,陈某驾车行驶至甘孜藏族自治州石渠县时,为避让行人,发生车辆侧翻,虽经多方救治,仍不幸于2016年12月18日在北川羌族自治县人民医院身故。按照合同约定,人人寿向受益人李某的妻子和孩子赔付200.19万元理赔款。

入选理由:该案例是典型的低保费、高保障险种赔案。客户仅年缴4000元的保费,即拥有百万驾乘意外保障,充分体现了保险的杠杆作用。本案陈先生是在四川甘孜藏族自治州石渠县出险,地处偏远,出险后,人保集团发挥集团优势,由人保财险理赔人员第一时间进行了现场查勘,为人保寿险能及时正确赔付提供了保障。同时,公司对大额赔付实行绿色通道制度,简化理赔手续,理赔速度快。陈某是家庭经济支柱,虽然不幸离世,但巨额保险赔付却给失去支柱的家庭带来了安慰和财务支撑。

三、平安财险绵阳中心支公司农业保险理赔案例

2016年7月19日,盐亭县普降暴雨,雨量累计达到144.3mm,并引发洪涝灾害。平安财险公司接到云溪镇各村村民报案,多地遭遇水灾,其中种植投保的水稻因本次暴雨灾害遭受了严重的损失。平安财险立即启动农险大灾紧急预案,

四、太平洋寿险绵阳中心支公司借款人意外理赔案例

罗某是平武响岩镇南泽村的普通农民,为改善家庭经济状况,2016年7月13日在平武农信社申请5万元贷款,准备做点小生意,贷款时花330元钱投保了太平洋寿险《安贷宝意外伤害保险(B款)》,保额为55000元(本息合计)。2016年7月30日太平洋寿险公司接到罗某妻子报案,称罗某于7月29日在钓鱼时不慎落入河中溺水死亡。8月11日罗某妻子将理赔资料交到公司,公司在明确事故责任后,8月16日作出赔付决定。

入选理由:安贷宝借款人意外伤害保险是一款信贷专属产品,是专为在信用社或银行申请各种短期贷款的农户、企业以及消费、助学、创业贷款等各种借款人量身开发的保险产品,它将被保险人的意外身故(残疾)为保险责任。当借款人发生不幸时,贷款由保险公司偿还。在精准扶贫、助力小微、转移信贷风险和借款人生活生产意外风险、构建和谱金融方面发挥了重要作用。本案中的被保险人罗某虽然不幸遭遇了意外,但他贷款时给自己上了保险,太平洋寿险直接替借款人向农信社偿还了贷款,为借款人本不宽裕的家庭雪中送炭,免于遭债抵押物,减少因其不幸对家庭造成的损失。

五、安邦财险绵阳中心支公司车险理赔案例

2016年1月29日,绵广高速科学城路段发生重大车祸,一辆轿车被两辆大货车夹住,造成车内4人死亡,2人重伤。大货车的承保公司为安邦财险甘肃分公司。车祸发生后,安邦财险绵阳中心支公司立即启动异地全国通赔应急预案及交强险有责赔付的快速通道,简化理赔手续,本着手续最简化、赔付最快捷、服务最真诚的原则,及时将11万元死亡赔偿金支付给客户,得到客户认可和感谢。

入选理由:保险是一种保障,更是一种责任。解客户之所忧、急客户之所急是保险履行社会责任的重要体现。此案中,安邦财险坚持“向小案要速度,向大案要质量”的理赔战略方针,集中力量解决车险理赔行业内的“口碑问题”、“服务问题”。开通快速通道,简化理赔手续,使客户在第一时间得到经济上的救济,体现了保险的价值。

六、中国人寿绵阳市分公司多险种理赔案例

中国人寿客户霍某某是家里的“顶梁柱”,他有较强的保险意识,从2008年开始至2015年,陆续在公司购买了康宁终身保险(2007修订版)、国寿安康无忧两全保险(分红型)、国寿金账户两全保险(万能型)、国寿鑫如意年金保险(白金版)。2016年6月1日,霍某某不幸因癌症病故。其受益人6月27日申请理赔,公司快速调查,及时赔付,于6月30日将身故保险金489882.65元及时赔付给受益人,为霍某某家人送去了慰藉和心灵安抚。

入选理由:对某一个家庭而言,当经济来源主要集中在某一个人时,家庭风险就高度聚集在这位家庭财富创造者身上,应当优先为家庭支柱投保重疾险和寿险。本案中,被保险人属家庭支柱,有较高的保险意识和家庭责任,为防范风险,投保了较为高额的保险。如果人人都能如此,虽意外、疾病不可避免,却能通过保险的保障为家庭抵挡风雨。

七、新华人寿绵阳中心支公司、太平洋寿险绵阳中心支公司意外理赔案例

2016年3月19日早上对龙先生和樊女士一家来说是灰暗的一天。对新华人寿和太平洋寿险公司来说也是忙碌的一天。两个公司的服务热线分别接到龙先生儿子的报案电话,称自己父亲和母亲在青羊公寓装修房屋施工中从4楼不慎摔下,不幸身亡。所幸父母生前分别在新华人寿购买了《吉祥如意A款》保险,在太平洋寿险购买了《红福宝两全保险(分红型)》保险。两个公司接到报案后,迅速赶往现场展开调查,核实责任后快速理赔。客户提交理赔资料后,只用了一个工作日就作出赔付决定。龙先生和樊女士的儿子作为受益人,分别得到新华人寿48.21万元理赔款和太平洋寿险3.58万元理赔款。

入选理由:这是一起灾难性事故,给家庭带来极大不幸和严重经济影响。所幸当事人之前购买了意外保险。新华人寿和太平洋寿险在接到报案后,快速反应,开辟绿色通道,主动协助被保险人家人理赔,给予更多人性化关怀,同时确保案件处理依法合规,以最快的时间为客户办理完理赔手续并将款项交到家属手中。展示了绵阳保险行业的良好形象,提升了社会公众的保险意识。

八、永安财险绵阳中心支公司车险高效理赔案例

2016年6月6日10时左右,永安财险客户代某驾驶过程中车身右侧不慎碰撞护栏,造成车身右侧受损的单车事故。

10时04分代某电话报案,永安保险客户服务专员认真记录了客户报案信息后,推荐客户使用自助微信理赔服务。在理赔专员的指导下拍摄并上传事故照片及证件信息。服务专员定损为1300元,客户对定损金额确认后,10点30分案件结案。14时左右客户收到赔款,该案从客户报案到收到赔款不足4小时。

入选理由:为进一步提高车险理赔效率,保险公司创新开展微信平台理赔服务。该案例客户通过永安财险微信平台一站式在线理赔服务,完成接报案、查勘、定损核、核赔、赔款支付等理赔全流程。通过这一现代化手段,理赔的流程被大大简化,只要遇到单方面轻微事故,理赔都可以通过手机解决。

九、太平人寿绵阳中心支公司移动高效理赔案例

投保人林某于2015年12月在太平人寿绵阳中心支公司为孩子投保“太平洋真爱健康医疗保险2007”,2016年11月被保险人因“急性支气管炎”在绵阳人民医院住院,12月6日投保人林某来公司柜面申请理赔。经柜面人员审核,此案件符合太平人寿免审核理赔条件,通过iPad客户端的理赔通现场给客户操作理赔,6日15:40:38开始处理理赔,15:42:52结案并转账成功,仅仅2分多钟客户就收到理赔款。林某对公司理赔效率非常满意。

入选理由:一些客户抱怨买保险容易理赔难,认为理赔时间长,理赔过程不透明。太平人寿针对这一情况,专门开发了移动端快速赔付的理赔通系统。小额理赔实现先赔付后审核,不受时间、地点的限制,只要有网络和iPad就可以为客户办理理赔,整个过程客户可以参与,不但快捷而且透明度高。该案例从客户报案到收到赔款只用了2分钟,让客户体验到了保险公司的优质服务和高效理赔。

十、大地保险绵阳中心支公司反保险欺诈案例

2016年12月18日,大地财险公司接到客户雷某报案,称驾车在三台县老马乡撞伤行人何某,要求保险赔偿。保险公司在查验标的车时,发现车身无任何碰撞痕迹。因案件人伤损失较大且疑点颇多,调查人员通过现场走访勘察,了解到事实真相是:雷某与何某打架斗殴时将何某打伤。由于何某伤势严重行开颅手术费用较高,雷某想到谎报车险事故骗取保险赔偿。在大量事实证据面前,雷某同意撤案,向大地财险申请放弃索赔。

入选理由:该案例中,雷某是典型的保险欺诈行为,将本是打架斗殴造成的人身伤害谎报成是交通事故造成的,试图通过谎言骗保,殊不知保险公司通过细致专业的调查勘验,最终确定案件属于骗保假案。此案也教育了部分消费者:骗保是违法犯罪行为,将承担刑事责任,面临法律的制裁。