

# 以消费者为中心优化服务 高质量发展引领保险业回归本源

2018年,大连保险业在大连市委市政府及监管部门的正确领导下,全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、全国金融工作会议和监管工作会议精神,深入践行“保险业姓保”发展理念,着力凝聚发展合力,团结协作、勇于创新,持续深化系统性风险防范,持续加强行业市场秩序维护,持续推进消费者权益保障,始终坚持“以人民为中心”思想,不断增强保险工作的使命感和责任感,强调高质量发展文化,坚定不移地将党的十九大新发展理念与推动行业服务实体经济、改善民生保障、助推脱贫攻坚和金融普惠建设的工作实际有机结合,取得阶段性成果。

近年来,大连保险业致力于保险消费者权益保护工作,行业成立大连市保险消费者权益保护中心,下设44家消保分中心,专门负责受理社会及上级部门转办的投诉案件,形成了“监管牵头指导、协会组织承办、公司广泛参与”的“三位一体”顺畅工作机制。2018年,行业又与我市公安、司法、法院联合推动道路交通事故网络一体化纠纷处理平台建设,在市内四区与庄河市法院,建立保险行业道路交通事故理赔纠纷调解中心,完成与全国道路交通事故平台联网对接,实现了保险公司车险理赔案件核定标准与司法案件判决标准的统一;实行月度“总经理接待日”制度,及

时了解百姓保险诉求;对损失金额3万元以上的保险事故车辆实行复勘审验,更好保障车险客户合法权益;完善各类消费投诉处理工作流程,引入第三方机构开展服务质量测评,推动各保险公司改善服务;拓展多元化保险纠纷调解处理渠道,与大连市仲裁委、基层法院建立保险合同纠纷诉讼(仲)调对接机制,受到社会各方广泛关注……

为贯彻中国银保监会提出的“以消费者为中心优化服务”年度消保主题,值此3·15消费者权益日之际,大连保险业向社会发布“2018年度十大典型理赔案例”与“保险公司车险理赔服务质量测评结果”。两大公示内容从财产险和人

身险多个角度和不同层面,充分展示了大连保险业防范化解风险、服务实体经济、服务民生保障、维护消费者权益的责任担当。2019年,大连保险业将在深化党和国家机构改革、深化金融企业改革及深化行政审批制度改革背景下,讲效率,讲合规,以高质量发展引领行业回归保险保障本源,主动服务大连经济建设和社会发展,持续加强消费者权益保护力度,为都市型精品保险城市建设贡献力量。

## 大连保险业2018年度十大典型理赔案例

1

### “三农”保险赔案

#### 案件摘要

2018年我市气候条件极端性明显,7月下旬至8月下旬的持续高温天气连续刷新历史极值,14号热带气旋“摩羯”和18号台风“温比亚”登陆,9月出现的强对流天气,使得我市局部地区出现冰雹灾害。干旱、暴雨、冰雹等天气灾害对我市农业生产造成一定影响,仅种植业保险受灾面积就达212.84万亩,灾害发生后,辖内各保险公司在监管局指导下迅速开展理赔工作,共支付种植业保险赔款1.58亿元,覆盖我市99.23%的粮食作物参保农户,其中中华联合大连分公司赔付9368.36万元,人保财险大连分公司赔付6195.21万元,安华农险大连分公司赔付241.44万元。年内,人保财险大连分公司支付海水风力指数保险赔款1100万元,太平财险大连分公司支付海参养殖气温指数保险赔款520万元,此外,行业还向投保农房保险的2.58万户农户支付赔款1300余万元;支付玉米和大豆期货价格保险赔款1266.97万元。

#### 案件特点

大连保险业为贯彻中央“一号文件”精神,将“三农”保险作为扶持辖内农业发展、完善农业支持保护制度的重要抓手,逐步实现农业保险的扩面、增品、提标。风力指数、水温指数、价格指数等基于预先设定的外在参数是否达到触发水平来确定赔付水平的创新险种日益涌现。对于大型自然灾害的快速理赔,充分体现了“三农”保险在大灾救助方面的保障功能,极大地促进了广大农户生产生活的恢复和灾后重建工作。“三农”保险理赔工作也得到了政府及农户的高度认可。

2

### 短期出口信用险赔案

#### 案件摘要

客户向坦桑尼亚出口卡车,在中国出口信用保险公司辽宁分公司投保信用保险,2017年3月8日,因买方拖欠货款,向保险公司提出索赔申请,接到被保险人索赔申请后,公司随即委托海外律师调查追讨,迫使买方支付了部分欠款并就余款签署了还款计划,但一直拖延未付。为保障被保险人平稳运营,2018年4月3日,中国出口信用保险公司辽宁分公司按照保单约定对余款部分赔付了被保险人376万美元,及时弥补了客户的经济损失。

#### 案件特点

本案属出口信用政策性保险典型案例。信用保险公司通过政策性保险手段,为我国货物、技术、服务出口,以及海外工程承包、海外投资项目提供全方位风险保障,服务中国企业积极参与国家“一带一路”倡议。本案体现了信用保险公司在欠款追偿与保险赔付方面的双重能力,保险公司不仅在海外帮助中国企业捍卫合法权益,挽回经济损失,还帮助企业开发新兴市场、应对贸易摩擦,从而带动地方外贸发展,全面提升中国企业的国际竞争力。

3

### 车险、家财险台风赔案

#### 案件摘要

2018年8月,受第18号台风“温比亚”影响,19日至22日期间,我市遭受特大暴雨、暴风袭击,各类机动车辆以及百姓家庭财产损失严重。灾害期间,行业23家财产险公司共接到车险报案4947起,支付赔款7266.72万元;家庭财产保险报案3.11万件,赔款金额4667.54万元,赔付率为131.44%。

#### 案件特点

机动车辆保险、家庭财产保险是社会公众耳熟能详的保险产品,近年来,随着人民生活水平的提高,这两类产品以保费适中、投保灵活等特点受到社会广泛关注。本次暴雨台风灾害受灾范围较广,对行业理赔提出了更高要求,各保险公司启动灾害事故应急预案,积极通过网络开展多渠道灾害预警宣传,成立应急小组,确保第一时间处理客户理赔诉求,及时支付赔款,为受灾群众减少经济损失。目前我市家庭财产保险投保率较低,仅为5%,远不能发挥保险业服务民生的保障功能,希望广大市民提高保险意识,运用保险工具合理规避风险。

4

### 进出口货运险赔案

#### 案件摘要

2016年8月18日,被保险人出口的三台钢板装卸桥从大连港始发运往越南河静,受台风“雷伊”影响,锚泊避台的承运船锚链断裂,导致装载的其中一台卸船机倾倒在礁石上,另外两台设备部分受损,随即向华泰财险大连分公司报案,公司协助客户开展打捞施救,并将受损货物运回大连修复,2018年6月27日,华泰财险大连分公司支付被保险人赔款1168.19万美元。

#### 案件特点

此案在进出口货运险种赔款金额较大,保险公司通过跨国协调,协助客户报关退税,制定修复方案,预付赔款,将客户损失降至最低。进出口货物运输保险对于助推大连国际航运中心建设,支持国家“一带一路”倡议起到了积极的风险保障作用。

5

### 批发市场火灾赔案

#### 案件摘要

2018年7月30日17时,位于大连市机场前大商集团果蔬批发市场一号厅发生火灾,市场过火面积约1200平方米,无人伤亡。案件发生后,大连保险业各承保单位立即启动突发事件应急预案,与受损业户逐个确认损失情况,共支付各类赔款694.5万元。其中人保财险大连分公司支付350万元,大地财险大连分公司支付278.5万元,天安财险大连分公司支付66万元。

#### 案件特点

自然灾害、火灾等意外事故的发生对于经营者财产将造成巨大损失,是其主要的非经营性风险之一。财产保险作为传统险种,能够为经营者提供基础风险保障。本案赔付金额较大,受损业户众多,事故处理过程比较复杂,事故发生后,保险机构积极沟通受灾业户,快速确认损失并赔付,对于减少业户经济损失、帮助快速恢复营业到了较大促进作用。

6

### 城乡居民大病保险赔案

#### 案件摘要

2018年大连保险行业共承保城乡居民大病保险279万人,占大连城乡人口总数的46.90%,赔付3.9万人次,偿付金额1.24亿元。其中城镇居民大病保险承保97.56万人,赔付2.0万人次,偿付金额3803.72万元,平安养老大连分公司赔付1319.19万元,人保健康大连分公司赔付1181.26万元,中国人寿大连分公司赔付706.61万元,泰康人寿大连分公司赔付596.67万元。行业承保新农合大病保险181.39万人,赔付1.9万人次,偿付金额8615.53万元,均由中国人寿大连分公司赔付。

#### 案件特点

近年来,大连保险业贯彻落实国务院《关于全面实施城乡居民大病保险的意见》要求,灵活运用保险保障功能推动政府医疗体制改革,助力商业保险公司参与社会综合治理。先后协助我市实现新农合大病保险与城镇居民大病保险全覆盖,我市庄河地区已实现省内异地就医结算,普兰店地区在实现省内异地就医结算的基础上,率先试点跨省就医结算。在一定程度上满足了城镇居民和参合农民的医疗需要,减轻了个人医疗费用负担,为城乡居民的健康医疗提供了可靠保障。

7

### 个人寿险赔案

#### 案件摘要

客户孙先生自1997年至2014年间,在中国人寿大连分公司投保重大疾病保险、两全保险、终身寿险及万能保险,持有六份保单,保险保障范围涵盖重大疾病、养老补充、疾病身故及投资收益。2018年4月9日,孙先生因心脑血管突发疾病住院,最终因心衰身故。中国人寿大连分公司在接到家属报案后,快速完成理赔资料调查审核,4月26日,向客户支付理赔款197.89万元。

#### 案件特点

本案为典型人身保险身故理赔案。随着我国经济发展与国民保险意识的不断增强,保险费支出占居民可支配收入比例逐年攀升,保险需求也由最初的意外保险,扩展至重大疾病及补充养老保障领域,全国保险密度在2018年末达到2646元/人,较2000年末增长近21倍。建议社会公众在收入允许情况下,充分考虑分层级的人身保险安排,运用保险工具缓解疾病救治压力,规避家庭主要经济来源意外缺失带来的困扰。

8

### 重大疾病保险赔案

#### 案件摘要

2013年6月10日,董女士在太平人寿大连分公司投保终身重大疾病保险,保额10万元,后又陆续投保重大疾病保险附加医疗险,累计保额80万元。2018年10月11日,董女士在湖北宜昌被确诊甲状腺乳头状癌,并在当地进行治疗。11月,向太平人寿大连分公司提出理赔申请,公司理赔人员积极协助客户办理理赔手续,11月22日向董女士支付了80.09万元重大疾病理赔款。待董女士治疗结束后,12月3日,太平人寿大连分公司又向其支付了2.2万元的住院医疗理赔款,累计赔付82.29万元。

#### 案件特点

甲状腺乳头状癌是较为常见的恶性肿瘤疾病,发病率呈逐年攀升趋势,与十年前相比,全球女性发病率增长了29.8%,男性发病率增长了26%。甲状腺癌的发病率存在明显的地区差异,沿海高于内陆地区,东部高于中西部,大城市高于农村,建议35-50岁人群定期关注甲状腺健康,遵循早发现、早诊断、早治疗原则,早期甲状腺癌乳头状癌治愈率较高。

9

### 意外伤害险赔案

#### 案件摘要

2007年4月至2016年1月间,客户李先生先后在平安人寿大连分公司投保终身寿险、意外伤害保险和百万任我行意外保险。2017年12月10日,于先生驾车出行发生意外,不幸身故。平安人寿大连分公司迅速开展事故调查,核实出险原因后,于2018年2月14日向于先生家属支付赔款128万元。

#### 案件特点

本案为典型的人身意外险赔案。据统计,因意外事故造成死亡的概率为万分之三,其中交通意外排名第一,近年来,人身意外保险因其保障高,保费低,投保灵活受到社会公众欢迎,本案李先生因交通意外身故获赔额度较高,得益于他不断改善及丰富自身的保险保障,“百万身价”类型意外保险产品的特点为缴费期短、保险费低、保障期长,建议广大市民在力所能及的情况下适当增加人身意外保险安排,以备不时之需。

10

### 医养结合保险产品赔案

#### 案件摘要

2014年5月5日,客户于先生在泰康人寿大连分公司投保医养结合型年金保险,成为公司养老社区客户。2018年5月4日,于先生因鼻咽癌病重不幸离世,获悉客户出险信息后,泰康人寿大连分公司立即开展案件评估及理赔前置调查,并向总公司提交高额案件给付申请,于2018年6月10日,将893.15万元赔偿金转入相应受益人账户。

#### 案件特点

近年来,为应对人口老龄化趋势和就业形态新变化,国务院办公厅相继出台系列政策,以推进供给侧结构性改革为主线,鼓励我国商业养老保险发展,满足人民群众日益增长的养老保障需求。本案中于先生投保的商业保险就是一款基于医疗养护和大病补偿的医养结合新产品,既可以入住专业社区养老,又可享受疾病医疗服务,很受具有较高收入水平与多层次保障需求的人士欢迎,这也是国家依托商业保险机构专业优势和市场机制作用,扩大商业养老产品供给,促进经济提质增效升级的重大举措。

## 2018年下半年大连地区财产保险公司车险理赔服务质量测评结果

为落实“以人民为中心”服务理念,进一步加大保护消费者合法权益力度,不断提高大连保险业服务质量,持续提升保险消费者满意度,大连市保险行业协会在监管局指导下,引进第三方独立调查机构,通过拨打客户回访电话、现场模拟报案、柜面暗访等形式,连续开展大连地区财产保险公司车险理赔服务质量测评工作,现将相关测评结果公示如下:

公司名称	得分	公司名称	得分	公司名称	得分
安邦财产保险股份有限公司大连分公司	94.24	太平财产保险有限公司大连分公司	86.36	中国大地财产保险股份有限公司大连分公司	90.31
安华农业保险股份有限公司大连分公司	96.09	天安财产保险股份有限公司大连分公司	93.21	中国平安财产保险股份有限公司大连分公司	96.71
安盛天平财产保险股份有限公司大连分公司	96.54	阳光财产保险股份有限公司大连市分公司	96.40	中国人民财产保险股份有限公司大连市分公司	96.88
都邦财产保险股份有限公司大连分公司	92.71	英大泰和财产保险股份有限公司大连分公司	88.08	中国人寿财产保险股份有限公司大连市分公司	92.11
富邦财产保险有限公司大连分公司	97.30	永安财产保险股份有限公司大连分公司	96.05	中国太平洋财产保险股份有限公司大连分公司	91.08
华安财产保险股份有限公司大连分公司	93.26	永诚财产保险股份有限公司大连分公司	91.57	中华联合财产保险股份有限公司大连分公司	96.77
华泰财产保险有限公司大连分公司	92.93	浙商财产保险股份有限公司大连分公司	96.28	中银保险有限公司大连分公司	92.16

注:上述排名按公司名称首字母顺序排序