

中国保监会云南监管局文件

云保监发〔2017〕14号

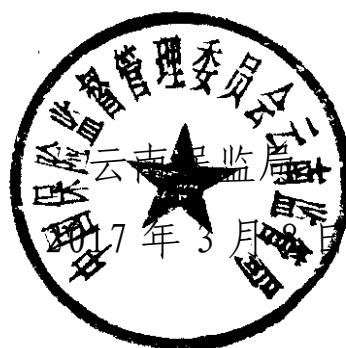
关于印发《云南保险纠纷调处工作评价 暂行办法》的通知

诚泰财产保险股份有限公司，各保险省分公司，各保险行业协会：

为贯彻落实《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》、《最高人民法院 中国保险监督管理委员会关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》精神，推动完善云南保险纠纷调处机制建设，依据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国人民调解法》等相关规定，我局研究制定了《云南保险纠纷调处工作评价暂行办法》（以下简称《办法》），现印发给你们。

各公司、各保险行业协会要高度重视《办法》出台的目

的和重要意义，认真组织学习，抓好实施工作。各保险行业协会要切实承担起行业调解平台的建设和管理职责，各保险公司要认真落实好化解保险纠纷的主体责任，全面推进云南保险纠纷调处机制建设。按照《办法》要求，保监局将对各保险行业协会保险纠纷调处工作情况开展评价，各保险行业协会也要组织开展对辖区会员保险公司参与保险纠纷调处机制建设情况的评价。评价结果保监局将以适当方式向行业通报，并作为监管部门对协会年度工作考核的重要依据，以及对保险机构采取相关监管措施的重要参考。



云南保险纠纷调处工作评价暂行办法

第一章 总 则

第一条 目的 为贯彻落实《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》、《最高人民法院 中国保险监督管理委员会关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》精神，推动完善云南保险纠纷调处机制建设，促进依法、公正、高效、妥善化解保险行业矛盾纠纷，营造诚信公平的市场环境，切实维护保险消费者合法权益，根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国人民调解法》等法律法规及中国保监会相关规定，制定本办法。

第二条 概念 本办法所称保险纠纷调处，是指保险业人民调解委员会等调解组织通过说服、疏导等方法，促使当事人在平等协商基础上自愿达成调解协议，解决保险纠纷的活动。

所称保险纠纷为投保人、被保险人或受益人与保险公司发生的保险合同纠纷，以及其他与保险有关的民商事纠纷。

第三条 原则 保险纠纷调处工作应当严格遵循以下原则：

（一）依法公正。保险纠纷调处工作应当依法、公正进行，严格遵守法律、行政法规、司法解释规定的程序，不得损害当事人及利害关系人的合法权益，不得违反法律的基本原则，不得损害社会公共利益。

（二）调解自愿。开展保险纠纷调处工作必须充分尊重各方当事人意愿，不得强制调解，保障当事人依法行使自己的民事权利和诉讼权利。

（三）高效便民。开展保险纠纷调处工作应注重工作效率，根据纠纷的实际情况，灵活确定调解的方式方法，尽可能方便当事人，降低当事人解决纠纷的成本。

第四条 工作机制 云南保险纠纷调处工作按照“监管机关指导协调、行业协会搭建平台、保险机构积极参与”的思路，构建有机衔接、运转高效的行业调解工作体系。

云南保监局是辖内保险纠纷调处工作的管理部门，负责指导推动辖区内保险纠纷调处和调解与诉讼、仲裁对接机制建设，并监督其规范运作。研究制定保险纠纷调处工作的有关政策措施，对保险行业协会、保险公司开展保险纠纷调处工作进行指导、监督及考核。

各保险行业协会担负辖区内保险纠纷调解平台的建设和管理职责，为平台的建设运行提供人员、场地和经费保障，并通过行业自律形式组织会员公司参与机制并履行调解协议，确保机制作用有效发挥。

保险公司各级机构要积极参与到保险纠纷调处机制中来，改变“重诉讼、轻调解”的观念，建立健全调解权限动态授予、异地授权、及时应调、快速审批等机制，主动通过调解方式解决与消费者的争议纠纷。

第五条 保密要求 保险业人民调解委员会等调解组织及所属调解员在调解保险纠纷工作过程中，应注意保护当事

人商业秘密及个人隐私。

第二章 职责分工

第六条 保监局职责 保监局在指导推动保险纠纷调处机制建设工作中履行以下职责：

- （一）与地方党委、政法委、司法机关和相关政府部门沟通协调，为保险纠纷调处机制建设创造良好的外部环境；
- （二）研究推动保险纠纷调处机制建设的政策措施；
- （三）指导保险行业协会建立健全保险纠纷调处调解组织，并监督其规范运作；
- （四）引导保险公司积极参与保险纠纷调处机制建设，敦促其积极履行调解、和解协议；
- （五）其它工作。

第七条 保险行业协会职责 保险行业协会担负保险纠纷调解平台的建设和管理职责：

- （一）建立保险纠纷调解组织并规范其运作；
- （二）制定保险纠纷调解组织运行流程、管理制度；
- （三）为保险纠纷调解平台提供人员、场地保障，指导调解组织组建多元化、专业化的保险纠纷调解员队伍；
- （四）为保险纠纷调解平台提供经费保障，筹集并管理调解组织运行经费，制定经费使用规范及费用支付标准；
- （五）组织会员签订自律公约参与调处机制并履行调解协议；
- （六）协调地方司法等部门，建立健全保险纠纷调处机

制。

(七) 其它工作。

第八条 公司职责 各级保险机构要积极参与保险纠纷调处机制建设：

(一) 在人员、物力等方面支持当地保险纠纷调解组织开展保险纠纷调处工作；

(二) 主动融入当地保险纠纷调解体系，积极选择通过调解机制处理保险矛盾纠纷；

(三) 积极参加保险行业在纠纷调解处理方面的自律公约；

(四) 建立健全调解权限动态授予、异地授权、及时应调、快速审批等机制，主动通过调解方式解决与消费者的争议纠纷；

(五) 积极履行保险纠纷调解、和解协议；

(六) 引导保险消费者通过保险纠纷调处机制解决矛盾纠纷；

(七) 其它工作。

第三章 评价方式

第九条 评价范围及频度 云南辖内所有州市均纳入保险纠纷调处工作情况评价范围。

每年第一季度对上一年度保险纠纷调处工作情况开展评价。

第十条 评价对象 评价对象包括保险行业协会和保险

公司。

第十一条 评价主体 云南保监局负责对各保险行业协会的评价。评价内容依据保险行业协会职责，主要覆盖健全调处工作机制情况、诉调对接机制建设运转情况、调处机制工作成效等方面。

各保险行业协会负责对辖区会员保险公司的评价。评价内容依据保险公司职责，重点覆盖对当地保险纠纷调解组织的支持情况、融入保险纠纷调处体系情况、履行保险纠纷调解协议等方面。

第十二条 评价体系 保监局对保险行业协会保险纠纷调处工作情况的评价体系包含定性指标和定量指标。定性指标的评价主要依据各保险行业协会报告（含提供证明材料）和监管部门的监测抽查情况；定量指标的评价主要依据保险公司、行业协会报送数据，以及监管部门统计数据。

保险行业协会对辖区会员保险公司参与保险纠纷调处机制建设情况的评价体系由各保险行业协会结合辖区实际自己设计而定。但评价体系的设计应保证评价工作的公平、公正性及可操作性，应注意产、寿险公司之间的差异。保险行业协会所设计评价体系应向保监局报备。

第十三条 评价结果 对保险行业协会、保险机构开展和参与保险纠纷调处机制建设工作情况评价结果，将作为保监局对协会年度工作考核的重要依据，以及对保险机构采取相关监管措施的重要参考，保险公司及其代理机构不得利用评价结果进行销售误导和同业诋毁。

第四章 监督管理

第十四条 报告制度 各保险行业协会应当于每年3月31日前上报上一年度保险纠纷调处工作报告和辖区内会员保险公司参与和支持保险纠纷调处机制评价报告。工作报告内容应包括保险纠纷调处平台建设、保险纠纷调解员队伍组建、调处工作成效、工作建议、下一年度开展保险纠纷调处工作计划，以及评价体系中所涉事项的相关证明材料；评价报告根据其向保监局报备的评价体系，如实报告对辖内保险机构参与保险纠纷调处机制的评价开展情况和评价结果。

第十五条 检查制度 云南保监局将定期监测抽查各保险行业协会保险纠纷调处工作开展情况，抽查内容包括保险纠纷调处制度的完备性和有效性、保险纠纷调处机制运作的规范性、保险纠纷调处工作的成效、辖内保险机构对保险纠纷调处机制建设的参与和支持情况。

第十六条 通报制度 云南保监局将定期对保险行业协会组织开展保险纠纷调处工作评价情况进行通报，对于年度评价前5名的行业协会，授予“保险纠纷调处机制建设先进单位”给予通报表彰；云南保监局依据保险行业协会上报评价报告，对辖内保险机构参与保险纠纷调处机制建设的评价前5名的公司（辖内保险机构少于10家的州市取前3名），通过省保险行业协会期刊在全省予以通报表扬，各保险行业协会也可依据评价结果，以协会名义对公司进行表彰。

第五章 附则

第十七条 本办法由云南保监局负责解释和修订。

第十八条 本办法试行期为 2 年。

第十九条 本办法自印发之日起实施。

附件：保险行业协会保险纠纷调处工作情况评价体系

附件

保险行业协会保险纠纷调处工作情况评价体系				
评价内容	评分项目	得分	评分依据及来源	扣（加）分标准
健全调处工作机制（55）	建立调解组织运行流程、管理制度（10）		协会报告	1、未建立运行流程、管理制度的，扣10分；2、虽建立但不完备的，酌情扣1-5分。
	建立调解员选聘、考核管理制度（10）		协会报告	1、未建立调解员选聘、考核管理制度的，扣10分；2、未定期对调解员进行培训的（每年至少2次），扣2-4分。
	建立经费保障制度（10）		协会报告及监测抽查情况	1、未建立经费保障制度的，扣10分；2、未按制度规范使用经费的，酌情扣2-5分；3、不及时兑现调解员调解补贴的，扣2分。
	签订自律公约保证调处工作开展（5）		协会报告	1、未组织会员公司签订自律公约的，扣5分；2、新增会员公司未及时组织补签的，扣2分。
	建立案件登记及档案管理制度（5）		协会报告及监测抽查情况	1、未建立案件登记及档案管理制度的，扣5分；2、抽查发现不符合制度规定及司法部门要求的，酌情扣1-2分。
	调处机制规范运作情况（15）		协会报告及保监局监测抽查情况	1、未配备工作人员的，扣2分；2、调解场所软硬件配备不符合司法部门要求的，酌情扣1-2分；3、调解员队伍建设不能满足调解工作需要的，酌情扣1-5分；4、经费保障不到位的，酌情扣1-5分；5、不对辖区内保险机构参与调处调工作情况评价的，扣5分。
诉调对接机制（20）	建立诉调对接机制（10）		协会报告	1、未建立诉调对接机制的，扣10分。
	诉讼案件调解率（5）		依据保险公司及协会报送数据进行测算	1、辖区指标）=全省指标的，不扣分；2、全省指标）辖区指标）0的，依据相对排序，酌情扣1-3分；3、辖区指标=0的，扣5分。
	调解成功率（5）		依据保险公司及协会报送数据进行测算	1、辖区指标）=30%的，不扣分；2、30%）辖区指标）0的，酌情扣1-3分；3、辖区指标=0的，扣5分。
调处机制工作成效（25）	亿元保费调解率（15）		依据协会报送数据及监管部门数据进行测算	1、辖区指标）=全省指标的，不扣分；2、全省指标）辖区指标）0的，依据相对排序，酌情扣1-5分；3、辖区指标=0的，扣15分。
	工作影响（10）		协会报告	1、受上级部门肯定或表彰；2、媒体正面报道；3、有独创性做法且成效突出等亮点。每项酌情加1-5分，但累计不超过10分。

备注：

- 1、诉讼案件调解率=诉调对接调接案件/诉讼至法院保险案件*100%；
- 2、调解成功率=调接成功案件/受理调解案件量*100%；
- 3、亿元保费调解率=调接案件量/原保险保费收入*100%；
- 4、全省指标指在全省范围根据相关数据测算而出的指标；
- 5、辖内指标指依据州市相关数据测算而出的指标；
- 6、上级部门肯定或表彰指州市及以上政府部门肯定或表彰；
- 7、媒体正面报道指州市及以上级媒体的正面宣传。

抄送：本局局长、副局长，各处室，档。

中国保监会云南监管局

2017年3月8日印发

