

中国保险消费者权益保护报告

2015

REPORT ON INSURANCE CONSUMER
PROTECTION IN CHINA

中国保险监督管理委员会
保险消费者权益保护局 编著



中国财政经济出版社

中国保险消费者 权益保护报告

(2015)

中国保险监督管理委员会
保险消费者权益保护局◎编著

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国保险消费者权益保护报告 (2015) / 中国保险监督管理委员会保险
消费者权益保护局编著. —北京: 中国财政经济出版社, 2015. 3

ISBN 978 - 7 - 5095 - 6073 - 0

I. ①中… II. ①中… III. ①保险业 - 消费者权益保护 - 研究报告 -
中国 - 2015 IV. ①D922. 284. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 048385 号

责任编辑: 蔺红英 郁东敏
版式设计: 董生萍

责任校对: 胡永立

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100142

营销中心电话: 010 - 88190406 北京财经书店电话: 64033436 84041336

北京中兴印刷有限公司印刷 各地新华书店经销

787 × 1092 毫米 16 开 13.75 印张 123 000 字

2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月北京第 1 次印刷

定价: 32.00 元

ISBN 978 - 7 - 5095 - 6073 - 0/D · 0370

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

本社质量投诉电话: 010 - 88190744

打击盗版举报热线: 010 - 88190492, QQ: 634579818

编 写 组

主 编：梁 涛

副主编：吕 宙 姚庆海

编写组：赵 越 蒋 巍 王 毅 寇江华
吴南方 黄晓君 耿胜先 孔令亮
朱园圆 邵 瑛 王树锋 聂志刚
陈春野 何 亮 卢文龙 于卫珍

保险消费者是保险业赖以生存和发展的根基。保险业的发展目标和价值追求是通过保险服务让人民群众生活更美好。保险业只有做好消费者权益保护工作，诚实守信地履行法律规定和合同约定的义务，不断提升服务质量和水平，解决好广大消费者最关心、最直接、最现实的切身利益问题，才能增进社会公众对保险行业的信心，取信社会，取信消费者。

保护保险消费者的合法权益是保险监管机构的天职。自 2011 年 10 月在我国金融管理部门中率先成立消费者权益保护局以来，中国保监会以完善制度、健全机制为前提，以实施预防性保护、过程性保护为内容，以强化公司主体责任、实施透明度监管为核心，以加强消费者教育、推进行业诚信建设为基础，以调动社会各界力量、推进协同监管为纽带，着力解决关系保险消费者切身利益的突出问题，在保护保险消费者合法权益上开展了一系列短期管用、长期有效的工作。

——保险消费者权益保护制度建设取得突破。近年来，中国保监会出台了一系列加强保险消费者权益保护的规章制度，特别是 2014 年发布了《关于加强保险消费者权益保护工作的意见》，全面

贯彻落实党的十八届四中全会精神和《国务院关于加快发展现代保险服务业的若干意见》要求，充分体现《中华人民共和国消费者权益保护法》的原则规定，立足于我国保险消费者权益保护工作实际，明确了当前和今后一个时期保险消费者权益保护工作的指导思想、基本原则、工作目标和政策取向，提出了加强保险消费者权益保护工作的主要任务和具体措施，是我国保险消费者权益保护工作的顶层制度安排，是中国保监会贯彻落实党的十八届四中全会精神、推进依法行政、依法履职、切实保护保险消费者合法权益的一项重要举措。

——保险消费者权益保护长效机制初步建立。经过近三年探索实践，我国保险消费者权益保护形成了规范顺畅的投诉处理、高效低成本的纠纷调处、及时充分的信息披露、形式多样的宣传教育、监管与自律并举的惩戒约束和多方协同的外部联动的机制组合，确保保险消费者权益保护各项工作顺畅有效开展。

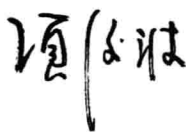
——保险消费者诉求反映渠道进一步拓宽。中国保监会于2012年4月在我国金融管理部门中开通了第一条消费者投诉维权电话——“12378”保险消费者投诉维权热线，并于2014年底建成覆盖所有保监局的“12378”服务网络体系，实现“本地拨打、本地接听、本地处理”，在监管机关与广大保险消费者之间架设起“点对点、面对面”的沟通桥梁。

——保险消费者教育工作稳步推进。目前，中国保监会已初步建立起官方网站、报纸专栏、普及读物、官方微博、官方微信、

现场活动“六位一体”的保险消费者教育渠道，提升了消费者教育工作的广泛性、针对性和有效性。

——保险业信用体系建设不断加强。2014年，中国保监会按照国务院《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》的要求，制定了我国首个专门的行业性信用体系建设规划——《中国保险业信用体系建设规划（2015—2020年）》。同时，作为国务院社会信用体系建设部际联席会议成员单位，中国保监会大力推进保险业信用体系建设和诚信文化建设，于2013年发布“守信用、担风险、重服务、合规范”的保险行业核心价值理念，并建立完善守信激励和失信惩戒机制，着力营造行业诚实守信的发展环境。

面对新常态下新形势，中国保监会将继续坚持“抓服务、严监管、防风险、促发展”的基本方针，以保护消费者权益作为监管工作的出发点和落脚点，积极践行“为民监管、依法公正、科学审慎、务实高效”的监管理念，架起打击损害消费者权益行为的“高压线”，加密保护消费者利益的“防护网”，不断加强和改进保险消费者权益保护工作，为加快建设现代保险服务业，实现“保险让生活更美好”、更好地服务人民群众和广大保险消费者作出新的更大的贡献。



中国保险监督管理委员会主席

壹 加强保险消费者权益保护制度和机制建设 / 1

一、构建保险消费者权益保护规章制度体系 / 3

（一）加强保险消费者权益保护顶层设计 / 3

（二）完善保险消费者权益保护监管制度体系 / 5

二、加强保险消费者权益保护机制建设 / 7

（一）强化信息披露机制 / 7

（二）完善纠纷调解机制 / 8

（三）健全投诉处理机制 / 8

（四）注重宣传教育机制 / 9

（五）严格监管惩戒约束机制 / 10

（六）推进外部协同运作机制 / 10

贰 强力整治保险消费者最关心的突出问题 / 13

一、持续治理销售误导 / 15

（一）完善相关制度 / 15

（二）加大查处力度 / 16

（三）推进费率和条款改革 / 17

二、着力解决理赔难 / 18

（一）推进理赔标准化和相关制度建设 / 18

（二）加强治理理赔难机制创新 / 19

（三）加大现场检查力度 / 19

（四）持续开展保险积压未决赔案清理工作 / 20

叁 切实做好保险消费投诉处理和纠纷调处工作 / 23

一、规范处理保险消费投诉事项 / 25

（一）畅通保险消费者投诉维权渠道 / 25

（二）依法依规及时处理保险消费投诉 / 27

（三）加强对保险公司消费者投诉处理工作考评 / 29

二、建立完善保险纠纷多元化解机制 / 31

（一）推进保险纠纷调解组织建设 / 31

（二）督促保险公司积极参与保险纠纷调处机制 / 32

（三）与司法机关联合建立保险纠纷“诉调对接”机制 / 32

肆 高度重视保险消费者教育和公众宣传 / 35

一、搭建保险公众教育工作格局 / 37

二、丰富保险公众教育载体和内容 / 38

（一）在官方网站开辟公众教育专栏 / 38

（二）开通“保险消费者知识园地”官方教育微博 / 39

（三）开通官方教育微信“保监微课堂” / 39

（四）开设报纸教育专栏 / 40

（五）编辑出版保险知识普及读物 / 40

（六）开展保险公众教育专项活动 / 41

伍 严肃查处各类损害保险消费者合法权益

行为 / 43

一、加大保险产品审查监管力度 / 45

二、查处损害保险消费者合法权益的不法行为 / 47

三、打击保险欺诈和非法集资 / 49

陆 加强透明度监管与信息披露 / 51

一、加强监管信息公开 / 53

（一）全面公布监管政务信息 / 53

（二）定期公布与保险消费者利益相关信息 / 54

（三）及时发布保险消费风险提示 / 54

二、督促保险公司加强涉及消费者利益相关信息的披露 / 56

（一）推动保险公司主动公布信息 / 56

（二）探索建立第三方评点制度倒逼保险公司公布信息 / 57

柒 积极推进保险业信用体系建设 / 59

一、编制保险业信用体系建设规划 / 61

二、严格推进依法行政 / 62

三、大力培育行业诚信文化 / 63

四、多措并举开展专项治理 / 65

五、加快搭建信用信息平台 / 66

六、加大保险业信用宣传教育力度 / 67

专题 I 重点行动 / 69

- 一、治理车险理赔难 / 71
- 二、治理人身保险销售误导 / 77
- 三、开展财产保险积压未决赔案清理 / 83
- 四、加强“12378”维权热线建设 / 88

专题 II 经验做法 / 97

- 一、宁波保险业建立保险服务监督系统 借助信息手段
实现消费者全程评价 / 99
- 二、江西保监局创新消费者权益保护机制 开展人身险
产品第三方评点 / 105
- 三、五调联动 便民惠民——保险业参与杭州市余杭
区交通事故调解处理中心建设 / 110
- 四、重庆保监局严格执法，切实保护保险消费者权益 / 115
- 五、河北保监局实施“保险信誉工程” / 121

专题Ⅲ 行业响应 / 127

- 一、保险行业协会在维护消费者合法权益方面发挥的作用 / 129
- 二、财产保险公司维护消费者合法权益工作情况 / 142
- 三、人身保险公司维护消费者合法权益工作情况 / 154

专题Ⅳ 制度保障 / 165

- 一、《中国保监会关于加强保险消费者权益保护工作的意见》 / 167
- 二、《中国保监会 国家发展和改革委员会关于中国保险业信用体系建设规划 (2015—2020 年)》 / 178
- 三、2015 年保险消费者权益保护工作要点 / 199

加强保险消费者权益保护制度和机制建设

建立完备的制度体系和运行顺畅的工作机制是做好保险消费者权益保护工作的前提，是监管机关依法履职、保险机构依法经营和消费者依法维权的保障。中国保监会严格按照依法治国、依法行政的要求，将完善规章制度和创新工作机制作为保险消费者权益保护工作的首要任务，运用法治思维和法治方式推进工作有序、有效开展。

一、构建保险消费者权益保护规章制度体系

保险消费者权益保护涉及保险公司治理、保险产品开发、保险合同条款制定、保险销售、理赔给付、客户服务、争议解决和保险知识普及等诸方面，是一项综合性监管工作，需要相应制度安排作为保障。中国保监会创新监管模式，整合监管力量，于2011年10月成立了保险消费者权益保护专门机构——保险消费者权益保护局，并着力加强保险消费者权益保护制度建设。

（一）加强保险消费者权益保护顶层设计

中国保监会于2012年1月制定发布了《关于做好保险消费者权益保护工作的通知》，从建立完善保险消费者权益保护工作制度和体制、加大信息披露、畅通投诉渠道、完善纠纷调处机

制、普及保险知识、加强诚信建设、查处侵权行为、接受社会监督、提升车险理赔服务质量和解决寿险销售误导问题九个方面，对保险监管机关、保险行业协会和保险公司提出了明确的工作要求，初步构建起保险消费者权益保护工作框架。2014年，在全面总结保险消费者权益保护工作实践和系统梳理现有规章制度的基础上，吸收借鉴国内外金融保险消费者权益保护工作的成功经验，制定发布了《关于加强保险消费者权益保护工作的意见》，明确当前和今后一个时期保险消费者权益保护工作的指导思想和基本原则，提出了到2020年保险消费者权益保护工作的目标任务，突出保险公司在维护消费者合法权益方面的主体责任，重视透明度监管，注意发挥司法机关、政府有关部门、社会组织和新闻媒体在保护保险消费者合法权益方面的协同作用，是未来一个时期我国保险消费者权益保护的顶层制度安排。



图 1-1 中国保监会就制定《关于加强保险消费者权益保护工作的意见》征求专家学者意见