

建立与完善保险纠纷调解机制之我见

廖卓群

(湖南省保险行业协会 湖南 长沙 410006)

[摘要] 随着国内保险行业的快速发展,被保险人的维权意识在不断增强。保险纠纷的数量规模都出现了明显的上升,针对保险纠纷调解机制的完善也受到了更多人的关注。保险纠纷调解作为维护消费者权益的重要措施,是对于各种纠纷合理合法解决的有效方式。保险纠纷机制的建设是促进保险行业稳定发展的有效途径,通过保险合同纠纷调解的探索和实践,避免纠纷的激化。更好的维护保险双方的合法权益,促进和谐社会的建设步伐。本文主要指针对建立和完善保险纠纷调解机制的分析,并结合实际情况提出相应的意见和建议。

[关键词] 建立;完善;保险纠纷;调解机制

保护消费者的合法权益,已经成为金融监管的重要内容。随着保险行业的快速发展,保险纠纷也逐渐成为社会关注的热点。我国的保险业改革已经迈入到关键阶段,强调消费者权益保护是促进保险业改革的有效措施。积极贯彻落实科学发展观,充分发挥出保险业务在服务经济社会发展的价值。强调保险消费者权益维护的重要性,逐步完成行业形象的改变。预防各种诚信风险,为行业的可持续发展创设积极的环境。

一、保险纠纷调解现状

保险纠纷调解机制在2007年就已经开始了试点运行,已经获得了一定的成就。保监局在各地都在积极筹建保险纠纷调查机构,在河北、福建、山东等省份已经完成了市级的纠纷调查机构设立,有效的提升了保险纠纷调查的效率。保险行业的纠纷调解机制处于探索和实践共存的阶段,虽然已经取得了一定的成就,但是同消费者的预期还具有明显差距。首先,因为公众对于保险纠纷调解的认知不足,参与的意识也比较差。针对有关数据分析,消费者更多选择的是信访投诉、司法诉讼等方式,对于保险合同纠纷调解的了解非常的有限。选择司法调解的途径,不仅周期较长还会使得保险双方的情感出现隔阂。长时间的占有司法监管资源,对于社会稳定造成一定的负面影响。

其次,保险企业应诉能力有待提升。纠纷调解更多是由消费者提出,由于保险企业的缺乏相关的法律岗位和人才。保险企业缺少专业的联系人员,导致双方的沟通交流遇到了很多的问题。部门调解人员在实际的案件办理中要先和保险企业法律岗位人员就行联系,然后才进入调解程序之中。但在实际的管理过程中,更多的是由理赔人员负责沟通,从而导致最终的调节缺乏连续性,造成调节效率低下的问题。

另外,保险企业对于协调的认可度非常有限,同时对于调节的执行也没有更加有效的支撑。保险理赔解释的权限大都归属企业,实际的调节空间非常的有限,从而导致部门案件无法通过调解处理。最后,各类保险纠纷的数量不断增加,出现调解经费不足的情况,对于调节工作的开展造成负面影响。

二、建立与完善保险纠纷调解机制对策

随着消费者维权意识的不断增强,要依据保监部门和消费者的诉求,积极的建立保险合同纠纷调解机制是符合形式发展需求的。认真总结工作经验,逐步的创新保险合同纠纷机制,更好维护消费者的合法权益和保险行业的发展秩序。

1. 通过科学组织进一步的提升保险纠纷调解的公信力

保险企业要重视保险纠纷调解工作,严格的遵循公平、公正、高效、便捷的工作原则,逐步的健全保险纠纷调解机制。充分的发挥出保险纠纷调解的价值,维护好消费者的合法权益。另外,保险企业要强调保险纠纷调解队伍的建设,提升人员有效化解纠纷的能力,确保纠纷调解的结果是专业、客观、公正、权威的。

严格遵循相关的保险监管法律法规,积极完成保险合同纠纷调解委员会的组建工作。要聘请专业的律师、教授等综合素养较高的人员担任保险合同纠纷调解人员。保证合同双方的合法权益,提升保险合同纠纷调解的公正性和公信力,为后续工作开展奠定

坚实基础。保险合同纠纷调解委员会要在保险监管部门的指导下完成,针对保险合同纠纷的制定、修改要具有一定的独立性。针对疑难案件要经过讨论、审核、调查,更加深入到案件之中,保证调解结果的落实到位。

2. 按照行业发展特征提升保险合同纠纷调解的执行力

保险企业要想进一步的提升纠纷调解中的参与度和执行力,就要保持诚实守信的工作态度。针对合同纠纷及的同消费者进行协商解决,切实的履行各种调解义务。在合同纠纷调解的过程中要遵循最基础的原则:1. 自愿平等原则。合同纠纷调解要是在平等自愿的基础上完成,调解的过程以及最终的结果都要是当事人自愿和协商达成的。2. 依法调解原则。针对保险合同纠纷调解要符合法律法规的各种规定,确保协调结果的有效性。3. 不限制当事人诉讼权力原则。保险合同纠纷并不是起诉的必须程序,因此不能影响到消费者的诉讼权利。调解可以细分为纠纷受理、调解准备、进行调解、调解接受等程序,针对不符合调解条件的可以引导消费者向人民法院提出诉讼。

3. 积极提升保险合同纠纷调解影响力

保险企业自身要不断的完善制度,规范进行保险纠纷调解工作。要积极的拓宽调解渠道,确保纠纷调解是在公正、客观、准确的基础上进行。通过缩短调解时间,有效的减轻消费者的负担。同时在进行协调过程中,严格的遵循协调协议。

三、提升保险纠纷调解机构的生命力探索

调解委员会要始终以便民、服务为宗旨,充分体现出自身的优势。1. 灵活性强。保险消费者可以依据自身意愿进行调节方式的选择,可以是现场调节,也可以是电话调节。2. 处理效率提升。在进行纠纷处理的过程中,要尽可能的缩短处理时间,及时的维护消费者的合法权益。3. 专业度高。调解委员要掌握丰富的保险知识,同时还要具备法律知识。充分的发挥出自身的优势,高效进行保险纠纷调解。

结论

综上所述,建立与完善保险纠纷调解机制对于保护消费者合法权益有着非常重要的价值。保险纠纷机制的建设是促进保险行业稳定发展的有效途径,通过保险合同纠纷调解的探索和实践,避免纠纷的激化。更好的维护保险双方的合法权益,促进和谐社会的建设步伐。

参考文献

- [1] 沈吴妤. 我国保险纠纷行业协会调解机制完善研究 [D]. 华东政法大学, 2018 (45) 110-111.
- [2] 张毫. 快速处理: 保险纠纷解决机制的再创造 [J]. 知与行, 2017 (12): 55-59.
- [3] 李康兵. 我国商业保险申诉专员制度研究 [D]. 吉首大学, 2017 (06) 45.
- [4] 苗长青. 我国保险合同纠纷的非诉讼解决问题研究 [D]. 南京大学, 2017 (12) 74-75