

专业调解显成效 纠纷息诉促和谐

——我市保险行业人民调解委员会“网上数据一体化处理”综合改革成效显著

变“群众跑路”为“信息跑腿” 线上线下一体化处理

当前,随着社会经济的快速发展,交通网络日臻完善,交通工具日益普及,因交通事故引发的保险矛盾纠纷也大幅增加。如何快速高效地处理此类案件,成为摆在保险行业面前的难题。

2013年,我市保险行业协会克服困难,配备专业调解人员组成调解委员会。在司法行政部门的工作指导和保险监管部门的业务监督下,不忘初心、砥砺奋进,始终把保护保险消费者合法权益放在首位。

2016年9月，浙江省高级人民法院、浙江省司法厅、中国保险监督管理委员会浙江监管局联合发布了《关于在全国部分地区开展道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”改革试点工作的通知》。我市法院、司法局、保险行业协会等通力配合、有力保障，全面推进道交纠纷“网上数据一体化处理”工作机制建设。

我市保险行业人民调解委员会积极为我市道交纠纷网上一体化工作提供人员支持,开启了“网上数据一体化处理”,有效实现社会矛盾的前端化解,尽可能保证交通事故纠纷通过非诉方式解决,努力实现当事人“只进一扇门,最多跑一次”。充分发挥了社会“稳定器”的作用,为经济社会发展和构建和谐社会作出了积极贡献。

多年来,我市保险行业人民调解委员会共计调解保险纠纷案件 1400 多件,涉调金额超 1.69 亿元,其中:进驻法院的保调委和工作室,成功调解道路交通事故理赔纠纷

案件 1100 多件,涉调金额超 1.45 亿元。目前已在缙云、青田、莲都、景宁设立了保险行业人民调解委员会。

数据多跑路 群众少跑腿，
让群众得到实实在在的便利

道路交通事故是谁也不愿看到的悲剧,但一旦发生交通事故,事主双方需要在公安机关、保险机构、鉴定机构及人民法院之间来回奔波。而如今,随着保险行业人民调解委员会各项工作的推进,得到快速处理、化解纠纷的群众越来越多。

近期，一宗涉及死亡的交通事故赔偿案件在丽水市保险行业人民调解委员会的调解下顺利化解。

2019年6月7日,魏某驾驶二轮电动车沿桐岭街由西往东方向行驶,当日14时57分许,车辆遇黄灯进入丽水市经济开发区秀山路与桐岭街路口直行时,遇闫某驾驶的沿秀山路由南往北方向进入路口直行的轻型厢式货车,两车发生碰撞后,闫某驾驶的轻型厢式货车又与汪某驾驶的沿秀山路由北往南方向在左转弯车道内正常行驶的小型轿车发生碰撞,造成魏某当场死亡,三车损坏。经交警部门认定,魏某和闫某负该起事故的同等责任,汪某无责任。

事故发生后，魏某近亲属向丽水市保险行业人民调解委员会提出调解申请，要求闫某及其所驾车辆投保公司中国人民财产保险股份有限公司丽水市分公司赔偿损失。

2019年9月25日,在调委会的调解下,各方当事人达成调解协议:保险公司赔偿魏某近亲属人民币904385.19元,随

后魏某近亲属就拿到了全部保险理赔款,快速实现案件结案,便利了各方当事人。

不少交通事故纠纷当事人对道交纠纷调解的便捷高效有着深刻的感受。“原本以为要打好长时间的官司才能拿到赔偿款，没想到能这么快。”

丽水市保险行业协会秘书长周金鹤介绍,市保险行业人民调解委员会成立前,一旦发生理赔纠纷,当事人就得在公安交管、保险公司、鉴定机构、调解组织、法院、司法行政机关之间多点多线奔波。当事人各方预期差距较大,手续繁琐。

成立后,有了行业性、专业性的人民调解组织和道路交通事故纠纷“网上数据一体化处理”平台纠纷解决模式,推进了我市道交纠纷网上一体化,有了统一赔偿处理模式,使得调解更易达成,理赔更易接受。省去了诉讼费,时效快,程序简便,调解成功后,三日内理赔款支付到位,公正公平。当事人可以少跑腿甚至不跑腿,及时、快速地化解纠纷。可以极大地方便当事人,缩短当事人的理赔时间。

打通部门壁垒 前置调解让纠纷诉前有效化解

2018年7月5日,一辆小型轿车沿丽水市莲都区天宁街由东往西行驶至天宁街残联门口时碰撞了一个行人,造成行人受伤住院治疗。

“今年6月29日，伤者治愈后来我们保险公司进行理赔，索赔资料经理赔中心人伤调解员审核，进行双方调解，由于非医保、误工赔付标准等索赔金额差额原因双方未调解成功。于是我们在8月7日再次约双方由丽水市保险行业人民调解委员会调解，法官针对非医保和误工赔付差额与法院调解的赔付

标准问题进行阐述，最后双方调解成功。”中国人民财险保险股份有限公司丽水市分公司理赔中心人伤分部经理林颖介绍，保险公司在遇到不能自行协商解决且较为复杂的交通事故案件后，借助保险行业人民调解委员会调解力量有效让纠纷在诉前化解。

近年来,市中院、市司法局、市保险行业协会等打通部门壁垒,联合贯彻《推进我省保险行业人民调解及道路交通事故纠纷“网上数据一体化处理”综合改革试点工作专题协调会纪要》的通知后,推动了协同机制常态化、事务化、高效化。

以往处理道路交通事故纠纷主要有“三难”，即调解难，当事双方或多方矛盾大，导致心理排斥，难以和解；理赔难，信息不对称，当事人对理赔规则理解不同、认识不同，理赔数额分歧大；诉讼难，当事人要在多个部门跑来跑去，手续繁多，费时、费力、费心。

大量纠纷如果无法在诉前得到及时有效化解,使得当事人在不同机构之间来回奔波,还给“诉讼黄牛”挑词架讼、买断理赔等谋取不正当利益的行为提供了可乘之机,极大地损害了受害人、保险机构的合法权益。

从案件受理、鉴定前移,到调解协议的签订,调解全过程均免费,极大程度地减轻了当事人的诉讼负担。

据悉,我市保险行业协会将在丽水银保监分局的指导和具体部署下,进一步推进道路交通事故理赔纠纷“网上数据一体化处理”工作,努力发挥社会的“稳定器”作用,有效满足人民群众“低成本”“高效率”的司法需求,助力和谐丽水、平安丽水的建设。

文/兰伟香 李莉



风险提示：国寿鑫尊宝终身寿险（万能型）（庆典版）为万能保险，结算利率超过最低保证利率的部分是不确定的。

9559 www.chinalife.com.cn

国寿鑫福临门保险产品组合

本保险产品组合由国寿鑫福临门年金保险与国寿鑫尊宝终身寿险（万能型）（庆典版）组合而成。

中国人寿保险股份有限公司 丽水分公司
China Life Insurance Company Limited Li Shui Branch

丽水市莲都区丽阳街551号 电话：2279646、2655217



中国人寿
CHINA LIFE
相知多年 值得托付