

保险行业投诉量一直居高不下 □

中保协多元化支招解决纠纷

晨报记者 杨晓东

近年来保险行业投诉量一直居高不下，如何让矛盾纠纷快速有效解决，是监管部门和行业协会着力解决的问题。12月13日，中国保险行业协会（以下简称“保险业协会”）发布近年来首份《保险行业多元化纠纷解决机制研究报告》（以下简称《报告》），结合国内外实践案例形成多元化纠纷解决机制先进经验借鉴，分析了当前模式中存在的不足与挑战，从立法、司法、监管及保险机构等层面提出了有针对性的完善建议。

投诉量攀升影响保险业口碑

中国银保监会消费者权益保护局通报2021年第三季度保险消费投诉情况，银保监会及其派出机构第三季度接收并转送涉及保险公司的保险消费投诉同比增长18.35%。人保财险和平安人寿的投诉量分别位列财产保险公司和人身保险公司第一。□

据悉，保险业消费投诉和纠纷，一方面来自营销人员的销售误导，如夸大保险责任或收益、未明确告知保险期限等；另一方面是消费者理赔时产生的纠纷，包括是否赔付、赔付额多少等，这些纠纷和投诉会给整个保险行业带来负面影响。□

纠纷在逐渐增多，加大了解决保险纠纷的压力，但保险行业的多元解纷仍存在不足之处。《报告》显示，目前仅有《人民调解法》对人民调解制度进行了原则性的约定，保险行业的调解机制缺乏可对应的法律法规依据；调解机制的可持续发展依赖一支稳定的、有公信力的调解员队伍，但目前各地区调解员队伍参差不齐；保险机构对于多元解纷在基本的经费、绩效考核及活动参与补贴上也尚未形成体系化的引导部署。



/视觉中国

多部门需协同发力解决纠纷

《报告》客观反映了当前保险行业多元化纠纷解决现状，结合国内外实践案例形成多元化纠纷解决机制先进经验借鉴，分析了当前模式中存在的不足与挑战，从立法、司法、监管及保险机构等层面提出了有针对性的完善建议。

在立法层面，《报告》呼吁，我国多元解纷机制尚处于发展阶段，在法律上尚未有明确规定多元解纷机制相关程序的专门立法，亟需从立法层面对多元解纷机制相关程序予以明确及规范，推进民事纠纷解决机制的进一步完善。对于调解组织，《报告》认为应丰富调解组织形式，明确其法律地位，加强公信力建设。

在司法过程中，《报告》建议强化行业调

解作为诉讼处理前置程序，实现行业调解与法律诉讼的有效衔接和相互促进；《报告》指出应由最高人民法院出具统一的、更为详细的保险纠纷裁判标准，统一证据规则及举证责任分配适用尺度，全国范围均采取同一裁

判标准。

对于保险机构，《报告》建议称，各保险公司应在官网、移动客户端以及经营场所等醒目位置及产品服务合同中公布公司统一投诉处理电话，有条件的保险公司尤其是经营互联网保险业务的保险公司，需为客户提供线上实时投诉处理入口。对于保险机构委派调解员，应在工资、年终奖和职级晋升评优中给予一定奖惩和倾斜。

对于监管部门和保险业协会，《报告》强调监管机关及保险行业协会应强化引导和宣传，一方面要引导保险消费者通过多元解纷机制解决纠纷，另一方面要引导媒体客观公正报道，创新行业宣传载体。

业内人士表示，多层次的纠纷解决机制，有助于降低消费者维权和解决纠纷的成本，也能够提升解决纠纷的效率。“如果能够在诉前进行调解，将节约一定的成本。一旦进入诉讼，就会产生诉讼费用，时间成本也会提高。”

保险业协会则指出，《报告》为后续保险行业深化诉讼与非诉讼相结合的多元化纠纷解决方式、构建线上线下相融合的多元化纠纷解决平台奠定了理论基础。

兴业消金 圆梦贫困学子

兴才计划受益家庭超三万

晨报记者 杨晓东

本周三举行的第三届上海普惠金融论坛发布《上海普惠金融典型案例（2019~2021）》，由持牌消费金融机构兴业消费金融股份公司联合教育部门推出的“兴才计划”高等教育贷款作为消费金融行业的典型案例入选。

记者获悉，兴才计划已覆盖全国31个省市自治区，帮助超过3万个家庭实现大学梦，为乡村振兴战略提供人才支撑。早在2017年起就与福建省学生资助管理中心联合研发家庭经济困难学生精准认定服务平台福建助学App。

2020年，兴业消费金融与教育部门继续深化银教合作，推出一揽子教育方案。其中高等教育贷款产品，面向所有大学生家庭，由家长申请，用于子女接受高等教育，缓解家庭教育开支的经济压力。学生在校期间及毕业后五年内只需还息，且贷款期限长达20年，今年兴业消金“兴才计划”在业内首推贷款核准后90天内可无条件退货退息服务，不仅为临时资金周转困难的家庭提供过渡期，还为首次接触信贷产品的借款学生与家庭提供了选择产品的犹豫期。

据了解该计划目前已帮助超3万名大学生家庭圆梦高校，其中有6成来自农村。同时该计划还向革命老区、边缘欠发达地区、新脱贫地区倾斜。

在助力学生家庭解决教育资金错配问题的同时，该公司还将注意力聚焦到提升高校学生就业竞争能力的工作中，将金融“输血”逐步拓展到金融“造血”，与福建省学生资助管理中心联合建设“兴才励志成长基地”，打通就学资助到就业帮扶的最后一公里。

目前兴才励志成长基地已在福建20所高校建立分基地，为大学生提供了近500个勤工助学岗位，其中农村家庭的学子占到了90%。

“我们期待兴才计划和兴才励志成长基地能为人才培养作出力所能及的贡献。作为持牌消费金融机构，通过银教合作扶助年轻人圆梦大学。”兴业消金相关负责人表示。

据了解，兴业消金是全球银行20强兴业银行一级子公司，作为2014年第二批获批成立中首家开业的消费金融公司，成立7年来始终坚守合规底线，坚持普惠定位，提供适配消费者还款能力的金融服务，更好地满足人民日益增长的对美好生活的需要，以公司高质量发展与国家发展同频共振，不断发挥金融优势为新格局贡献力量。

企业吸收合并公告

根据中船财务有限责任公司（简称“中船财务”）和中船重工财务有限责任公司（简称“重工财务”）双方分别作出的股东会决议，经中国银保监会批准（银保监复〔2021〕911号），现将吸收合并情况公告如下：

中船财务吸收合并重工财务，合并后中船财务存续，重工财务解散注销，重工财务资产、负债、业务和人员全部由中船财务依法承继。本次吸收合并前，中船财务的注册资本为人民币30亿元，实收资本30亿元；重工财务的注册资本为人民币57.19亿元，实收资本57.19亿元；本次吸收合并完成后，存续方中船财务的注册资本变更为人民币87.19亿元，实收资本87.19亿元。

根据《公司法》和相关法律法规规定，合并双方的债权债务均由合并后存续的中船财务承继。请相关债权人自接到通知书之日起三十日内，未接到通知书的自本公告见报之日起四十五日内，对是否要求清偿债务或者提供相应的担保提出申请，债权人未在规定期限内行使上述权利的，吸收合并将按照法定程序实施。

特此公告

中船财务有限责任公司
中船重工财务有限责任公司
2021年12月13日

电视 节目预告

十二月十七日 星期五
东方卫视

- 07:00 看东方
- 09:31 连续剧：也平凡
- 12:00 午间30分
- 12:31 连续剧：惊蛰
- 15:23 连续剧：也平凡
- 17:07 文娱新天地
- 17:28 名医话养生
- 17:55 纪录片：《指尖博物馆》
- 18:00 东方新闻
- 19:00 新闻联播
- 19:34 连续剧：也平凡
- 22:40 今晚
- 新闻综合
- 07:00 上海早晨
- 09:02 连续剧：阳光之下

- 10:40 法治特勤组
- 11:05 民生一网通
- 12:00 媒体大搜索
- 13:03 连续剧：青山遮不住
- 16:00 洋厨房
- 16:35 媒体大搜索
- 17:29 新闻坊
- 18:30 新闻报道 新闻透视
- 19:15 东方110
- 19:45 连续剧：勇敢的心
- 21:30 新闻夜线
- 体育频道
- 09:15 直播：2021-22赛季NFL常规赛：堪萨斯城酋长-洛杉矶闪电
- 13:03 弈棋耍大牌
- 14:15 2021年拉沃尔杯(单人赛)：梅德维德夫-沙波瓦洛夫
- 15:20 2021中超联赛第16轮：上海海港-广州城

- 16:05 2021-22赛季NBA常规赛：湖人-雷霆
- 17:05 G品篮球
- 17:35 阳光校园
- 18:00 弈棋耍大牌
- 19:00 体育新闻
- 19:30 2021-22西甲赛事集锦
- 20:30 直播：2021年ONE冠军赛
- 财经频道
- 07:00 直播：财经早班车
- 09:00 直播：市场零距离
- 12:00 直播：财经中间站
- 16:10 《头脑风暴》
- 17:10 《解码财商》
- 17:39 《第一地产-超级装》
- 18:00 直播：今日股市
- 19:00 直播：谈股论金
- 20:00 直播：公司与行业
- 21:00 直播：财经夜行线

- 21:40 《第一地产-超级装》
- 22:00 《中国经营者》
- 都市频道
- 08:44 嘎汕胡
- 10:14 人气美食
- 11:22 新老娘舅·我要问律师
- 13:02 人气美食
- 13:39 X诊所
- 14:42 开心全接触
- 14:52 嘎汕胡
- 15:56 人气美食
- 17:02 开心全接触
- 18:00 新老娘舅·我要问律师
- 19:00 长三角方言大会
- 20:13 36.7℃明星听诊会
- 21:13 星旅途
- 21:45 林海秀
- (节目如有变化，以电视台播出为准)

遗失声明

上海市供水管理事务中心(上海市节约用水促进中心)，遗失上海市深井水费专用收据：(08)00006095-00007500、(13)00000001-00002500、(17)00000001-0000029号，声明作废。

注销公告

上海顺兴新能源有限公司，信用代码：9131011255745291X9，经股东会决议即日起注销，特此公告。

注销公告

上海嘉依文化传播有限公司，经股东会决议即日起申请注销，特此公告。

新闻报社广告部

地址：威海路755号1310室
电话：22895230 63515724
邮箱：xwbsgg@163.com