

中国人保财险:

推广“余杭模式” 成功调解案件7万件金额超30亿

“以前就是不知道每项费用到底该怎样赔、该赔多少,大家都是蒙起的,这个平台确实为我们减少了很多麻烦。”看着申请“一键理赔”不到半小时就显示到账的60多万赔款,来自重庆市巴南区的伤者家属对人民调解员小向和巡警支队黄警官激动地说。看到纠纷这么快就得到了公正、圆满的解决,被保险人魏先生一颗悬着的心终于也落了下來。

这是道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”——“余杭模式”在重庆落地运行后,中国人保财险重庆市分公司成功调解的一起真实案件。

目前,这一高效化解道交纠纷的模式已在中国人保财险的30家省级分公司落地,自全面推广以来,人保财险通过“余杭模式”累计已成功调解案件7.38万件,调解金额合计30.65亿元,形成了保险主体有效化解矛盾纠纷、深度参与社会治理的生动实践。

服务“两个治理”现代化,“余杭模式”进行有益实践

到底什么是余杭模式?据记者采访了解,“余杭模式”,即道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”,是指在人

民法院、公安机关、保险公司、司法鉴定机构等相关单位参与的交通事故一体化处理中心的物理基础上,通过流程对接、系统对接和数据共享,以“调解前置、规则统一”和“信息系统运行”为核心,为交通事故当事人提供在线人身损害赔偿计算、赔偿调解、立案应诉和保险“一键理赔”的一体化处理模式。

2015年,在最高人民法院、银保监会等有关部门的支持和指导下,人保财险总、分公司联动,充分发挥公司在人伤理赔方面的专业优势,将自有“人伤数据库系统”的调解、理算和数据库模块与司法实践结合,并在浙江省杭州市余杭区率先试点,创立了这一模式。

通俗地说,“余杭模式”的核心是“一个平台、两个原则、三方联动”。搭建一个平台,即“网上数据一体化处理”平台,依托互联网技术,联通交通事故处理涉及的各个单位,并在平台搭载“人身损害赔偿计算器”、行业调解、司法确认等功能模块,为当事人提供全流程在线服务。

突出两个原则,即“调解前置”和“规则统一”原则;实现三方联动,即参与交通事故处理的司法机关、行政机关和保险主体

共享数据、各司其职、相互配合,公正高效地推进事故处理。

“一站式”解决纠纷,“让数据多跑路,群众少跑腿”

专业人士分析指出,在互联网的科技支撑下,“余杭模式”真正实现了“一网办案、公开透明、快速处理”。当事人不必再“多点多线”往返奔波于公安、法院、鉴定机构、保险公司等单位之间,“一站式”即可解决纠纷,实现了“让数据多跑路,让群众少跑腿”。

同时,由于实现了调解标准与司法判决标准的统一,各方当事人对赔偿结果预期明确,可以更加快捷地获得符合心理预期的经济赔偿,有效减少争议、化解矛盾。

可以看到,在实践中,“余杭模式”形成了保险主体、人民法院、当事人三方共同受益的良好局面。对于保险主体而言,“余杭模式”极大地优化了理赔流程,显著提升了理赔服务体验和客户满意度。

对人民法院而言,道交案件在进入诉讼前即被高效化解,有效缓解了法院“案多人少”的压力,优化了司法资源配置。

对于当事人而言,在赔偿金支出方保险主体的参与下,纠纷

调解成功率明显提高,调解协议得以直接有效地兑现为保险赔偿,既缩短了获赔周期,又减少了诉累,切实保障了当事人的合法权益。

最高人民法院周强院长在调研“余杭模式”时指出,这项探索很有意义,是在互联网时代对“枫桥经验”的丰富和发展,要深入总结经验,认真加以完善,向全国法院推广。

2018年9月,最高人民法院、公安部、司法部、银保监会联合下发《道路交通事故损害赔偿纠纷“网上数据一体化处理”工作规范(试行)》,全面推进此项工作。

推广升级和创新,前景更加广阔

自“余杭模式”创立以来,中国人保集团及人保财险党委、总裁室高度重视、全力支持这一模式的推广和创新工作,并提出工作要求,“余杭模式”有助于解决理赔难问题,有助于优化客户体验,有助于公司培育在车险市场的核心竞争力,值得推广。

人保财险各级分支机构因地制宜、探索创新,积极打造本地“余杭模式”升级版,成为了属地社会治理体系的有机组成部分。

值得注意的是,伤者医疗费支付问题是案件初发期一个比较突出的争议点。

据悉,中国人保财险厦门分公司、山东分公司等多家分公司依托与当地部分医疗机构的良

好合作关系,遵循“余杭模式”加强数据互联互通的思路,推出了医疗费担保或垫付服务,受到了当事人的广泛好评,也为后续通过“余杭模式”高效化解矛盾纠纷争取了有利条件。

公平公正的鉴定结果不仅是确定民事赔偿责任的重要依据,而且对于维护各方当事人的合法权益具有重要意义。但实践中,如何避免鉴定机构在利益驱使和不法捐客的诱导下,作出有失公平的鉴定结论,仍是广大群众迫切关心的问题。

为破解这一难题,中国人保财险浙江分公司会同法院、司法等相关单位进行了深入探索。通过在“余杭模式”平台上搭载“在线鉴定”功能,案件当事人可以在线随机选定鉴定机构,在线收悉鉴定须知和鉴定结论,鉴定过程全程留痕、公开透明,既有效遏制了鉴定“黄牛”的生存空间,又大幅提升了调解公信力,让伤残死亡等矛盾较为集中的纠纷得以高效化解。

中国人保财险相关负责人表示,未来将继续在全国范围内持续推广“余杭模式”,并结合各地实践对这一模式进行再创新、再升级,全力为广大保险消费者提供综合性的风险事故解决方案,进一步坚持和发展好新时代“枫桥经验”,以实际行动积极服务国家治理体系和治理能力现代化,切实履行好“人民保险,服务人民”的光荣使命。

人保财险



爱护老人,
从我做起

中宣部宣教局 中国文明网



我国“一箭双星”再发两颗“北斗星”

财经短新闻

跨境电商成外贸新引擎

当前,全国已经分3批批复了35个跨境电子商务综合试验区,跨境电子商务逐渐成为助力我国外贸供给侧结构性改革的新引擎。跨境电子

商务综合试验区发展势头良好,重要原因在于逐步建立起了一套适应跨境电商发展的政策体系,为外贸企业营造了良好营商环境。

商务部:外商投资法实施条例将公布

12月19日,在商务部例行新闻发布会上,新闻发言人高峰回答《经济参考报》记者提问时表示,根据国务院的相关部署,司法部会同商务部、国家发展改革委起草了《外商投资法实施条例》,

围绕外商关切,从行政法规层面实化和明确了相关事项,具有较强的可操作性,条例文本将于近期公布。另外,外商投资法其他相关配套规定也正在履行相关程序,很快就会正式公布。

转载自人民网、新华网