

# 参与保险合同纠纷调处机制自律公约

**第一条** 为降低保险消费者维权成本，减少诉讼案件，化解矛盾纠纷，促进社会和谐，根据国家法律法规和中国保险监督管理委员会（以下简称中国保监会）相关规定，制定本公约。

**第二条** 保险合同纠纷调处机制是包括调处机构建设、会员公司参与、调解工作开展、调解协议执行在内的一整套制度安排。通过保险监管机构指导推动、行业协会建设管理、会员公司积极参与、社会各界大力支持，按照“依法、合规、公平、公正”的原则，采用调解模式，便捷高效地化解保险消费者和会员公司的保险合同纠纷。

会员公司应从促进保险业持续稳定健康发展的大局出发，积极参与保险合同纠纷调处机制，全面配合有关调解工作，在人员、经费、政策等方面支持保险合同纠纷调处机制的正常运行。

保险合同纠纷调处机构作为纠纷调处的平台，应建立和健全管理制度、工作规程和调处规则，并向会员公司和社会公开。

**第三条** 会员公司在与保险消费者发生保险合同纠纷时，应当通过口头或书面等方式，告知其可向保险合同纠纷调处机构申请调处。

**第四条** 会员公司应当在保险合同纠纷调处机构主持下，按照该机构规定，以诚实守信的态度与保险消费者协商解决争议。会员公司应派员按时参加调处程序。

**第五条** 会员公司应当服从并认真执行与纠纷各方达成的调解协议。

**第六条** 会员公司总公司应当支持其分支机构积极参与当地保险合同纠纷调处机制，承认调解协议的效力。会员公司总公司应当从内部制度和工作流程上明确将调解协议作为核赔等处理的合法有效依据。

**第七条** 保险合同纠纷调处机构应当严格选聘调解员，制作调解员名册并向社会公开。会员公司应当推荐品行良好、业务精干、善于沟通的人员担任调解员。会员公司对聘为调解员的本公司人员在工作安排和福利待遇上予以照顾和便利，对表现优秀的予以奖励和表彰。

**第八条** 保险合同纠纷调处机构应当制定财务收支管理办法。会员公司应当依照有关规定按时足额缴纳经费，经费的缴纳应体现公平、合理的原则。

**第九条** 保险合同纠纷调处机构应当根据纠纷所反映出的倾向性或普遍性问题，通过发出建议书等形式，提请会员公司在业务管理、合同条款和服务标准等方面加以改进。会员公司应当予以高度重视，结合本公司实际，积极整改。

**第十条** 中国保险行业协会负责监督、检查本公约实施

和执行情况，并按照其会员管理有关规定，对相关违约行为进行处理，或提请中国保监会进行相应处罚。

**第十一条** 本公约自中国保险行业协会发布之日起生效，适用于其会员公司及其分支机构。

**第十二条** 本公约由中国保险行业协会负责解释。