

金融消保在身边 保障权益防风险

——“3·15”消费者权益保护教育宣传之保险知识普及

编者按:2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动时间是3月11日至17日,今年的宣传主题是“金融消保在身边,保障权益防风险”。在国家金融监督管理总局长治监管分局的指导下,长治保险业以提升消费者金融素养和金融安全意识、增强依法维权意识和能力为目的,持续开展消保和金融政策宣传、金融风险防范和识别、诚信文化建设等系列活动。让我们共同关注,市民日常生活中经常遇到的金融问题。

一、什么是新契约回访?回访方式有哪些?

新契约回访是指保险公司根据监管要求,为维护客户保单权益对合同期限超过一年的人身保险新单业务进行的回访。保险公司的新契约回访对于投保人来说,很大程度上告知了自己仔细阅读理解保险条款内容,防止销售误导等情况的发生,如果自己不理解保单条款可及时向保险公司咨询,切记不要盲目回答“清楚”“知道”“明白”。客户务必要认真对待新契约回访,维护自身合法权益。回访方式有电子回访、电话回访、视频回访。

二、及时缴纳保费很重要吗?

根据保险条款约定,自保险合同约定期限内发生的保险事故仍会承担保险责任,但

在给付保险金时会扣减欠交的保险费。如果在宽限期截止日仍未支付当期保险费,则保险合同自宽限期截止的次日零时起效力中止。保险合同效力中止期间发生保险事故的,不承担保险责任。提示广大消费者一定要及时缴纳保险费,保持保险合同效力不中断,才能发挥保险的长期保障功能,否则一旦保险合同效力中止,将无法享受到保险利益,若发生保险事故将自行承担巨大的经济压力。

三、如实告知很重要吗?

《保险法》第十六条明确投保人如实告知义务。订立保险合同,保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的,投保人应当如实告知。如果投保人未履行“如实告知”义务,会有以下影响:1.若未告知事项与保险事故的发生有严重影响,则不能得到理赔;2.若未告知事项影响保险人决定是否同意承保或提高保险费率,则合同可能被解除。

有效告知应该做到“四问一对照”。四问:是否住过院;是否门诊看过病;是否体检结果异常;是否有身体异常症状如肿物、不明原因消瘦、头痛等。一对照:若有上述任何情形,对照投保单,属告知内容的,予以告知,并提供相关病历或检查资料。

四、“代理退保”是否可信?

“代理退保”是指社会上一些机构或个人以非法牟利为目的,通过诱导、怂恿不明真相的消费者委托其代理“全额退保”事宜,借机收取消费者高额“手续费”及“咨询费”的行为。

这些非法代理维权行为不仅挤占正常投诉维权渠道和资源,扰乱金融市场秩序,也会给消费者的合法权益带来诸多风险隐患。

“代理退保”存在以下风险隐患:1.经济损失风险。某些“代理退保”并非为保护消费者权益合法权益,而是以牟利为目的。退保前收取高额手续费,退保后诱导保险消费者“退旧投新”,购买所谓“高收益”理财产品或其他公司保险产品以赚取佣金,甚至诱导消费者参与非法集资,消费者面临资金损失的风险。2.失去保险保障风险。不明真相的消费者被挑唆、怂恿终止正常的保险合同。消费者因年龄、健康状况的变化,未来再次投保时面临保费上涨、重新计算等待期甚至被拒保的风险。3.个人信息泄露风险。消费者被不法分子利用掌握的身份信息、通讯信息、家庭住址、金融账户、保险合同等敏感信息实施不法行为,消费者面临个人信息泄露、银行卡盗刷甚至被冒名贷款、冒名办卡的风险。

五、新型金融欺诈风险有哪些?消费者如何防范数字金融风险?

新型金融欺诈风险类型主要包括:电话欺诈、短信欺诈、电子邮件欺诈等。具体来说,保险消费者可能会遇到:

1.通过伪基站仿冒银行机构、保险机构或者第三方支付机构等的官方客服电话,向特定区域内的消费者发送含钓鱼链接的手机短信或消息,以“二次实名认证”“身份证过期”等名义,要求消费者在24小时内点击高仿链接或短信链接完成认证操作,从而获取客户的身份

证件、账户信息、登录密码以及保单信息等个人金融信息,影响客户资产的安全性。

2.以网站购物退货、换货或者保单退保等名义拨打欺诈性电话,要求消费者提供接收退款的账号,诱导消费者输入自己的密码或者验证码,诈骗消费者的资金。

3.利用自助设备诱导消费者。冒用银行、保险等金融机构名义在自助设备周边粘贴虚假信息,诱导消费者进行转账操作,诈骗消费者资金。

4.通过木马程序等网络技术手段或其他手段,远程操纵消费者的电脑获取消费者的身份证件、认证密码、银行账号与保单详情等信息,实施网络冒用。

5.随着数字人民币推广进度的不断加快,不法分子利用部分消费者对数字人民币缺乏了解、想积极参与的心态,设局诈骗,造成消费者信息泄露和财产损失。

金融欺诈对每个消费者来说往往是难以承受的,它不仅会对消费者的资产安全和精神状态造成损害,甚至会给消费者的整个家庭带来巨大的影响。此外,金融欺诈对整个金融秩序稳定性所造成的负面影响也是难以估量的。那么消费者如何防范数字金融风险?

1.不借、不给、不乱扔。身份证、银行卡与保单等不要轻易借给他人;登录密码、手机验证码不要轻易告诉他人;使用过的保单、快递单、火车票以及飞机登机牌不要随意丢弃,防止消费者的个人隐私被泄露。

2.不听、不信、不转账。对于自称是公检法人员、银行客服、保险客服的要求,不要轻易

听取;对于突如其来的活动中奖信息不要轻易相信;遇到扫描领取理赔金、领奖先交税的情况不要轻易输入转账信息,避免给消费者造成经济损失。

3.不点、不装、常检查。对于陌生链接、诱导性链接不要轻易点击;对于陌生人发来的程序、文件不要轻易打开或者安装;对于自己所使用的手机设备、电脑设备要定期杀毒,确保消费者的设备安全无忧。

六、在遇到保险纠纷时,应通过正规渠道依法合理维权。目前长治地区保险消费者维权途径,您了解吗?

1.现场协商。当在营业网点办理业务时发生金融消费纠纷,通过现场沟通与协商解决最高效,协商不成可以拨打营业网点公示的相关负责人电话,提出自身的合理诉求。

2.电话或线上渠道。当不在营业网点或觉得营业网点已无法解决纠纷时,可以通过金融消费者的统一客服电话或线上渠道(如官网、APP、微信小程序)进行投诉。

3.金融监管部门。当无法通过金融机构投诉成功解决时,可以向金融监管部门投诉。

4.寻求调解或司法帮助。金融消费者可以向长治市保险纠纷人民调解委员会申请调解,也可以向仲裁机构申请仲裁或向人民法院起诉,通过法律途径来维护自身合法权益。

国家金融监督管理总局长治监管分局
长治市保险行业协会 宣

2024年长治保险业“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动咨询接待及线上服务渠道

类别	公司简称	注册地址	3·15总经理接待周接待电话	客服电话	线上理赔服务方式
财产险公司	人保财险	长治市威远门中路95号	13934050303	95518	官微:山西人保财险 APP:中国人保 微信小程序:中国人保财险拇指理赔
	国寿财险	长治市保宁门西街47号才智大厦一至三层	0355-2063917	95519	官网:http://www.chinalife-p.com.cn/ 官微:中国人寿财险 APP:中国人寿财险 微信小程序:中国人寿财险空中服务
	平安财险	长治市太行东街266号三建大厦7层	19935712399	95511	APP:好车主
	太保财险	长治市潞州区府后西街353号太平洋保险	0355-6063345	95500	微信小程序:太好赔
	中煤保险	长治市潞州区解放西街12号南烨大厦9层	0355-2038096	4006536888	官网:中煤财产保险股份有限公司 官微:中煤财产保险股份有限公司 APP:中煤E保通
	大地保险	长治市潞州区颐龙湾商务广场4层	0355-3525106	95590	官网:中国大地财产保险股份有限公司 官微:中国大地财产保险股份有限公司 微信小程序:大地理赔宝(意健险理赔)
	阳光财险	长治市潞州区太行东街街道266号山西三建商务大厦1幢10层	0355-8590668	95510	官网:www.sinosig.com 官微:阳光保险 APP:阳光车生活 微信小程序:阳光保险
	永安保险	长治市潞州区威远门中路19号棕榈泉小区3号楼(金融大厦)6层601号	0355-3556850	95502	官网:yaic.com.cn 官微:永安保险 微信小程序:极速赔 盘古版
	太平财险	长治市太行北路168号恒星研发中心一楼	0355-8577967	95589	官网:caixian.cntaiping.com 官微:太平财险 APP:太平通 微信小程序:太平财险
	安盛天平	长治市上党经济技术开发区管理委员会二楼	13935155978	95550	官微:安盛天平保险 微信小程序:安盛安美
	永诚保险	长治市上党经济技术开发区现代物流园综合服务楼西裙楼一楼103	1583553666	95552	官网:https://www.alltrust.com.cn/
	华安保险	长治市太行东街266号三建商务大厦10楼	18234435556	95556	官网:https://www.sinosafe.com.cn/ 官微:华安保险 APP:华安保险 微信小程序:华安车险自助理赔
	华泰财险	长治市潞州区太行西街406号长治商务大厦1幢A座1-3层A0101号的其中2层202室	13803455675	4006095509	微信小程序:华泰财险
	大家财险	长治高新技术产业开发区太行北路168号恒星大厦北楼7层	13835585611	95569	官微:大家财险微服务 APP:大家保险 其它:线上快赔链接
	国任保险	长治高新技术产业开发区捉马西大街1号高新区科技孵化园8层808室	0355-3036767	956030	官网:guorenpcic.com 官微:国任保险 微信小程序:国任e赔
	天安财险	长治市潞州区英雄南路与解放东街十字转盘东北角大楼六层	13133357683	95505	官网:https://www.95505.com.cn/ 官微:天安财险 APP:天安财险、车易赔客户端 微信小程序:天安在线理赔
	泰山保险	长治经济技术开发区智创城独栋71号二楼	15535501166	956123	泰山官网:https://www.taishanpic.com/ 泰山官微:泰山保险 微信小程序:泰山视频通
	华农保险	长治高新技术产业开发区捉马西大街123号沁芳汇生活大厦(沁芳苑23号楼)7层725号、726号、730号	0355-2236590 17735151357	4000100000	微信小程序:华农快赔保
	中华保险	长治高新技术产业开发区太行北路168号恒星创业大厦北楼11层	18003550666	95585	
安诚财险	长治市威远门北路46号6层601、602室	15135533820	95544	微信小程序:安诚保险客户自助理赔	
恒邦财险	长治经济技术开发区智创城独栋71号3楼	18735592042	956079	微信小程序:恒邦好理赔	
紫金保险	长治市上党经济技术开发区现代物流园综合服务楼西裙楼一楼	18636619199	95312	官网:www.zking.com 官微:紫金保险 APP:紫易赔	

类别	公司简称	注册地址	3·15总经理接待周接待电话	客服电话	线上理赔服务方式
人身险公司	中国人寿	长治市长兴中路499号	0355-4159368	95519	官网:www.e-chinalife.com APP:中国人寿寿险 官微:中国人寿保险股份有限公司山西省分公司 微信小程序:中国人寿保险股份有限公司山西省分公司
	太保寿险	长治市潞州区解放西街16号	0355-3012979	95500	官网:http://www.pic.com.cn/ 微信小程序:太慧赔 官微:太平洋寿险 APP:太平洋保险 其它:神行太保(客户经理端)等
	国华人寿	长治市潞州区太行东街266号山西三建商务大厦1幢9层	15035191977	021-95549 0355-8509720	官网:http://www.95549.cn/ 官微:v95549
	平安人寿	长治市潞州区解放西街28号润发大厦3层	0355-3525310	95511	APP:平安金管家、口袋E
	百年人寿	长治市潞州区太行西街406号长治商务大厦1幢A座2层201室	0355-3156990	95542	官网:http://www.aeonlife.com.cn 官微:百年人寿 APP:百年人寿 微信小程序:百年人寿
	人保健康	长治市潞州区保宁门西街世纪嘉园A区103号、107号、109号、111号、113号商铺	0355-2169302	95518转健康险	官网:https://www.picchealth.com APP:PICC人民健康 微信小程序:人保健康生活
	太平人寿	长治市潞州区解放西街28号润发大厦15/16层	15034389392	95589	官微:“中国太平95589”公众号 APP:“太平通”
	新华保险	长治市威远门中路1幢棕榈泉国际公寓综合商业楼1层,4层406至412房间,5层	0355-8179996	95567	官网:www.newchinalife.com 官微:新华保险/新华保险心圆福 APP:掌上新华
	阳光人寿	长治市潞州区西一环中段77号潞安颐龙湾小区综合楼14层1407-1411室	0355-2235510	95510	官网:阳光保险 官微:阳光人寿 APP:我家阳光 微信小程序:我家阳光
	泰康人寿	长治市潞州区太行西街长治商务大厦C座11层	0355-3526262	95522	官网:www.taikanglife.com 官微:泰康人寿 APP:泰生活 微信小程序:泰康人寿 其它:泰行销APP
	工银安盛	长治市潞州区英雄中路64号工行八一一路支行二楼	0355-6248889	95359	官微:工银安盛人寿 APP:工银安盛人寿满e保
	合众人寿	长治市潞州区英雄南路80号合众人寿3楼	0355-3015960	95515	官网:https://www.unionlife.com.cn/ 官微:合众人寿 微信小程序:合众人寿
	英大人寿	长治市潞州区太行东街132号	0355-3387047	4000188688	官网:http://www.ydhlife.sgcc.com.cn/ 微信小程序:英大人寿微服务
	人保寿险	长治市潞州区威远门中路75号	0355-2083800	95518转寿险	官网:https://www.picclife.com/ 官微:人保寿险E服务 APP:人保寿险管家、中国人保 微信小程序:人保寿险E服务
	农银人寿	长治市潞州区威远门中路2号	15534103410	95581	官微:农银人寿 APP:农银人寿
	中信保诚	长治市潞州区解放西街28号润发大厦19楼	0355-4166006	4008838838	官微:中信保诚人寿
	富德生命	长治市高新技术产业开发区威远门北路46号12层	13835358807	95535	官网:www.sino-life.com APP:E动生命 官微:富德生命人寿在线 微信小程序:富德生命人寿在线
	民生人寿	长治市潞州区府后西街347号西侧楼3层	0355-2183118	95596	官微:民生保险
	大家人寿	长治市潞州区太行东街168号永盛大厦四层	0355-2030186	95569	APP:大家保险 官微:大家人寿 小程序:大家人寿客户自助 官网:https://www.djbx.com
协会	长治市保险纠纷人民调解委员会	长治市潞州区潞阳门南路77号潞州新民集体资产管理委员会二楼	0355-2115362		