

## 金融为民守初心 服务群众担使命

## 保障金融权益 助力美好生活

## ——我市保险业扎实开展金融消费者权益保护工作

为全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神以及中央金融工作会议精神,深刻把握金融工作的政治性、人民性,积极践行以人民为中心的

价值取向,帮助社会公众增强维护自身合法权益的意识和能力,营造安全放心消费环境,根据国家金融监督管理总局长治监管分局安排部署,长治保险业

正式启动2025年“3·15”金融消费者权益保护宣传教育活动。今年活动聚焦“维护权益”主题,活动口号为“保障金融权益 助力美好生活”。

## 利民惠民政策篇

立足新发展阶段,长治保险业全面贯彻新发展理念,深入落实普惠金融理念,为“三农”工作、老幼重点群体、小微企业等提供特色保险保障。

## 支持“三农”发展

长治9家有农业保险资质的公司结合自身实际,积极服务农业领域,以创新保险产品助力农业产业升级。目前针对各县区24种特色农产品推出专项保险服务,例如武乡特色肉牛养殖保险、蔬菜价格指数保险、樱桃种植保险等。2024年,因部分县区发生旱灾,全市保险业对特色农产品损失赔付达10041.07万元,有效缓解了农户的经济压力,有力推动特色农业产业持续、健康发展。

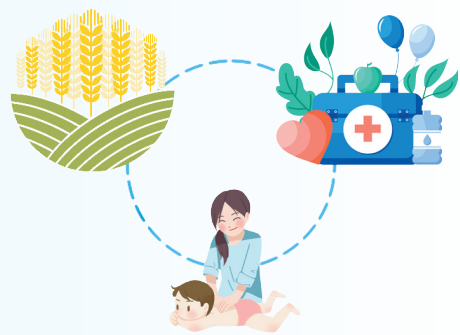
## 健全医疗保障体系

我省保险业为山西人民定制的普惠型商业医疗险“晋惠保”,具有低保费、高保额、广覆盖等特点,以缓解人民群众“看病难、看病贵”为目标,实现商业保险与基本医疗保险无缝衔接,丰富全市居民多层次、全方位的医疗保障体系。2024年,全市“晋惠保”保险保障覆盖人数达12.32万人次,提供保障6793.62亿元。近5年来,已累计赔付服务

2028人次,赔款金额1915.59万元,成为解决“看病贵”难题的有效补充。

## 服务婴幼儿托育管理

2024年9月,某人身险公司服务普惠托育服务发展示范项目,推出针对长治市2022年1月1日-2024年12月31日出生且具有本市户籍婴幼儿的意外伤害预防保障,保障期为2024年9月23日-2025年9月22日,保险公司承担保期内婴幼儿意外身故、意外残疾、意外医疗和住院医疗保险责任。



## 提升金融服务篇

根据监管工作要求,各保险公司持续优化流程、简化手续,不断提供更多便捷、高效、接地气的服务举措,让群众感受到现代化金融服务的温度。

## 重疾险快赔

某人身险公司针对不幸罹患重大疾病且急需治疗费用,投保2年以上的客户,首次确诊恶性肿瘤后当日报案,即可享受绿色通道快速审核。截至2024年末,已完成65件重疾先赔服务,赔付金额589.81万元。

## 县域快赔通

某人身险公司推出“县域快赔通”服务,依托银行县域网点建立理赔服务站,实现农村地区小额理赔“当日受理、次日到账”。同时为老年客户提供电话/视频医生线上健康咨询服务,只要年满60周岁且投保一年期以上长期险有效保单即可享受,让老年群体切实感受到便捷医疗服务。

**保单免息复效**  
2025年1-4月,某人身险公司开始为期4个月的失效保单免息复效活动。针对承保的失效3年内的个人长期保单开展免息复效活动,即失效保单申请复效可免除复效利息。公司安排柜面人员与销售部门配合,对失效保单客户进行电话沟通,对微信、短信通知和电话沟通不成功的保单客户进行上门服务,指导客户通过APP或现场办理复效。



## 为民办实事篇

秉承“以人民为中心”理念,各保险公司扎实开展“我为群众办实事”实践活动,贴近群众需求,为老百姓提供全方位的贴心服务。

服务企业  
做员工“健康守护者”

聚焦实施职业健康保护行动。某人身险公司服务企业职工健康管理,建立企业联合医务室,配备专业设备,为企业职工提供“一站式”医疗健康解决方案,满足职工体检、健康咨询、就诊预约、健康教育、慢病监测、专家坐诊等服务需求。开通企业补充业务直赔系统,让企业职工享受“一站式”便民服务。开展“健康讲座”、“健管下基层”、冬病夏治送“三伏贴”等服务活动下基层,累计服务企业客户24000余人次。通过重疾早赔服务,发现重大病患者7人并全部安排就医,建立完善企业客户健康电子档案6万份,为80多名患有不同疾病的职工提出健康风险解决方案,降低了医疗费用支出。

优化专业服务  
保障特殊群体

某人身险公司充分保障老年人、残障人士及特殊人群公平获得金融服务的权利,提供更加细致和人性化的服务。在客服中心门口设置无障碍通道,柜面设立残疾人服务通道。4家柜面配置轮椅、放大镜、血压仪等服务设施,热情服务临柜残疾客户。组织职工参加“红十字急救员”培训,公司70%的人员获得了中国红十字救护员初级证,掌握如何正确拨打120急救电话、心肺复苏及

海姆立克急救法等一系列急救知识和技能,提升全员应急处置能力,用爱心和行动践行企业责任担当。

金融知识进乡村  
健康体检暖人心

某人身险公司持续开展并深化“乡村健康行”活动,以实际行动推动优质医疗资源下沉乡村,提高群众的健康意识。2024年,公司深入27个县域乡村,为500余名村民进行全面身体检查,利用大数据资源和先进医疗检测技术,为村民提供检测后的诊断服务,帮助村民建立检测台账并保存数字健康检测报告。同时举办多场普惠金融宣讲活动,向村民普及防骗知识,共同守护村民财产安全。

安装休闲座椅  
“坐享”幸福时光

襄垣县某小区设施老旧,无人修理,公共休闲场地内的座椅大多数破旧不堪,某财产险公司工作人员发现后,立即行动,很快为小区安装了10张美观实用的休闲座椅,给社区居民带来便利,此举赢得小区居民一致好评。



## 金融消费者保护篇

快速识别电话诈骗  
及时为客户挽损

2024年3月,某人身险公司接到客户刘女士来电。原来,刘女士遭遇电信诈骗,对方伪装成航空公司人员,以航班延误理赔为由,诱导刘女士进行屏幕共享操作,一步步引导她在手机银行转账并申请退保。公司客服接到电话后,立刻启动应急机制。一方面耐心劝导,告知她这是典型的电信诈骗手段,另一方面,迅速对刘女士的退保申请进行紧急拦截,成功在退保资金被诈骗人员转走前完成批单删除,避免了刘女士数百万元的资金损失。

重疾先赔快速响应  
专业服务获好评

户籍为长治市的陈女士现在上海从事广告设计工作,由于前期买房付了首付,家庭经济收入只能维持日常开销。2024年12月,陈女士突然被诊断出心脏病,急需进行心脏搭桥手术,手术费用及后续康复治疗费高昂,家庭陷入经济困境。陈女士前期在长治购买了某人身险公司重疾险,其家人第一时间联系到该公司。在确认情况属实后,公司立即协助客户申请重疾先赔服务。由于缺少相关病历,且客户目前居住在上海,与客户协商后,公司总部很快派遣调查人去客户家中进行探望,3日内理赔款便打到了陈女士的账户。赔款及时支付了手术费用,还缓解了后续的康复治疗压力。陈女士表示:“你们的理赔真是太及时了!”

唤醒“睡眠保单”  
保障消费者权益

2011年3月23日,程先生购买某人身险公司重疾保险,每年缴费1663

元,2022年保单因扣费失败而失效,后续公司工作人员多次都未能联系到客户。2023年“睡眠保单”清理工作开展后,工作人员便再次尝试联系该客户,但电话依旧是停机状态。为保障客户权益,工作人员按照客户身份证地址前往黎城县进行走访,通过多方打听,最终获取程先生的最新电话。此时,客户才意识到因没有及时变更手机号,无法收到保险公司发送的信息提醒,误以为自己每年成功交费,竟不知保单已失效2年多。最终,公司为客户变更电话信息并办理了保单复效,客户权益得到保障。

确定节假日  
百万赔付显担当

叮,一条报案信息,显示W先生意外摔伤后抢救无效身故。查询被保险人保单,名下除有多份重疾险外,还有一份两全保险。该两全保险责任因出险时间不同,赔付责任存在100万元与10万元的差别。梳理案件,出险时间有可能在法定节假日期间,公司迅速启动调查,经与其家人了解出险经过,核实通话记录及微信消费时间,帮助家属锁定出险时间为节假日,符合法定节假日出险责任范围,公司赔付身故保险金127万元。

现场重疾赔付  
助老助残关爱生命

2008年3月,李先生为本人投保某公司终身寿险,附加提前给付型重大疾病保险。2021年12月25日-2022年1月7日,李先生因多发脑梗死住院治疗,出院后患侧肌力5级减,恢复较好;2022年6月14日-7月1日又因脑梗死后遗症再次住院治疗,出院时患侧肌力4级减。随后其脑梗死后遗症逐渐

加重,但是未再进行治疗。2024年1月中旬,公司在回访李先生时得知其脑梗死后遗症左侧肢体活动能力很差,可又因经济困难,不想住院治疗或进行伤残鉴定。得知此情况后,本着以客户为中心,助老助残关爱生命的服务理念,公司将相关资料上报上级,后上级公司回复,鉴于李先生的特殊情况,可以让他就近在县人民医院就诊,如果就诊结果达到脑梗死后遗症左侧肢体肌力3级及以下,就为其操作现场理赔。2024年1月30日上午,公司理赔人员陪同李先生在县人民医院就诊,结果显示:神志清楚,语言不利、左侧上下肢肌力2级,肌张力增高。同日上午9:59工作人员通过移动理赔APP为客户操作现场理赔申请,总公司及时审核,认定符合条款约定的重大疾病保险责任,仅用26分钟结案,理赔款支付到账,同时其万能账户价值也及时到账。



## 金融风险提示篇

## 关于警惕涉金融领域“代理维权”风险的提示

近年来,以“减免债务”“代理退保”为代表的涉金融领域“代理维权”乱象持续蔓延,侵害消费者合法权益,扰乱金融市场正常秩序。国家金融监督管理总局发布消费者权益保护风险提示,提醒广大消费者应通过正规渠道表达诉求,依法理性维权。

## “代理维权”乱象的主要表现形式:

一、宣传信息夸张不实。不法分子通过网站、自媒体平台等发布信息,声称可以“优化债务”“修复征信”“全额退保”。以“维权不成功不收费”“成功处理众多案件”等为宣传噱头,虚构成功案例,诱导消费者。  
二、牟利方式花样繁多。不法分子常以各类咨询公司为招牌,向消费者收取高比例维权提成、手续费、咨询费。他们不仅要求消费者提供身份信息、联系方式等,还要求消费者将身份证、银行卡等交其“保管”,以便其非法出售个人信息牟利、截留维权退还资金,甚至擅自代消费者办理信用卡、小额贷款等套取资金。  
三、“维权手段”涉嫌违法违规。不法分子教唆消费者或以消费者名义发起大量不实投诉举报,提供夸大或虚假证据,如编造误导销售、暴力催收等情节,虚假报警谎称身份证

丢失被冒名开卡或信用卡被盗刷等。

## “代理维权”乱象可能给消费者带来以下风险:

一、面临财产损失风险。消费者一旦签订所谓的“代理维权”协议,不但要支付高额维权费用,还有可能被非法侵占维权退还资金,甚至被套取贷款、信用卡资金,个人财产受到损失。  
二、面临信息泄露风险。消费者提供个人信息后,可能面临信息被泄露倒卖风险。消费者如想终止“代理维权”,不法分子可能会根据掌握的信息,对消费者及亲友进行骚扰恐吓,干扰消费者正常生活。  
三、面临法律责任风险。不法分子诱导消费者采用涉嫌违法违规手段进行维权,甚至被诱导参与非法集资等,消费者一旦听信教唆,可能被卷入报警、伪造证据资料、敲诈勒索等违法违规行为。

## 为保护广大消费者合法权益,国家金融监督管理总局金融消费者权益保护局提示广大消费者:

一、理性选择适当产品和服务。消费者应根据实际需求、自身经济情况和风险承受能力,通过正规渠道选择适当的金融产品和服务,提高风险防范意识,勿受“更高收益”“全额退

保”等诱惑,购买或换购超出自身风险承受能力的产品和服务,以免产生不必要的纠纷。

二、依法维护自身合法权益。消费者因购买产品或接受服务与金融机构产生纠纷时,要通过与金融机构协商、向行业调解组织申请调解、向金融监管部门反映、向人民法院提起诉讼等渠道提出诉求,不可轻信不法分子虚假承诺,切勿受怂惠参与违法违规活动,以免陷入法律风险陷阱。

三、注重保护个人信息及财产安全。消费者应妥善保管个人身份证件、银行卡、金融账户等,不轻易委托他人代为办理相关手续,以免个人信息被非法利用、泄露或买卖,造成个人财产损失。如发现自身合法权益受到侵害,应保存相关证据,及时向公安机关报案。

