

# 清朗金融网络 守护安心消费

## 国家金融监督管理总局安阳监管分局在全市开展2026年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

为全面贯彻党的二十大和二十届历次全会精神,落实中央经济工作会议、中央金融工作会议等部署要求,深入践行金融工作的政治性、人民性,助力提升社会公众的金融素养,国家金融监督管理总局安阳监管分局(以下简称安阳金融监管分局)将在全市组织各相关单位、银行保险机构开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

今年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动紧扣保护金融权益主旨,以正面宣传树导向,以风险提示筑防线,营造清朗有序的金融市场环境。一方面大力弘扬中国特色金融文化,彰显金融正能量,展现金融行业利用数字化、科技手段精准满足群众多元化需求等惠民、惠民生、暖民心的事实范例和亮点举措;另一方面针对金融网络乱象加强消保提示提醒,揭示无资质引流、隐瞒风险、高收益承诺、冒用监管名义误导等金融网络营销套路和危害,帮助消费者远离和防范相关风险侵害。

安阳金融监管分局“四个强化”推动金融知识和消保提示直达群

众。一是强化集中宣传,切实履行统筹金融教育宣传职责,3月15日当天,联合地方政府、人行、公检法、市场监管部门以及行业协会等,深入繁华商圈开展行业性集中教育宣传活动,将消保知识融入游戏环节,通过寓教于乐的形式,增强金融教育宣传的趣味性和互动性。二是强化常态宣传,发挥总局系统“四级垂管”优势,持续深化市区、县城关键节点活动联动,不断优化银行、寿险、财险“1+1+1”常态化宣传模式,打通金融教育宣传“最后一公里”。三是强化正面宣传,活动期间联动各类媒体媒介,开展系列宣传报道,集中发布金融惠民利民措施、金融消保典型案例、警惕不法“代理维权”风险提示,展现金融为民新形象。四是强化风险提示,活动期间针对非法代理退保理赔、职业背债人、过度索取个人信息、银行卡境外盗刷、互联网贷款乱象等问题,普及金融知识,增强消费者防范意识。活动期间,全市银行保险机构将开展线上线下宣传活动百余场,推动辖内金融行业教育宣传走深走实、见行见效。

## 关于警惕不法“代理维权”短视频及直播陷阱的风险提示

近期,社会上一些组织和个人通过短视频及直播等自媒体平台违规制作、散布涉及“全额退保”“债务清零”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等不实信息,甚至以直播形式传授“技巧”,诱导金融消费者、投资者委托其“代理维权”,从而收取高额咨询费、服务费,以“依法维权”之名行“非法牟利”之实。此类不法“代理维权”短视频、直播传播不实信息,扰乱金融市场秩序,侵害金融消费者、投资者合法权益。安阳金融监管分局发布风险提示,提醒广大群众警惕不法“代理维权”侵害,依法理性维权。

一、切勿听信传播谣言。“全额退保”“贷款/信用卡不用还”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾费用全退”等均属不实信息,与保险法、商业银行法、证券法、《征信业管理条例》等金融法律法规不符,金融消费者、投资者应通过政策出台部门官方网站、金融机构全国统一客服热线等正规渠道获取信息,通过正规金融机构、正规渠道获取金融服务,勿轻信非官方渠道信息,警惕诱导性营销说辞,避免上当受骗。

二、警惕“代理维权”骗局。不法组织或个人名为“代理维权”,实为伺机牟利。金融消费者、投资者如听信“代理维权”组织和个人的虚假宣传,不仅可能支付高额服务费,如欲中途退出,甚至可能因“违约”而陷入官司。此外,尤其需要关注的是,“代理维权”组织和个人伺机收集金融消费者、投资者手机卡、银行卡以及贷款、信用卡、保单、家庭住址、子女就读学校、身份信息等重要信息,此类信息一旦被非法买卖或利用,金融消费者、投资者或将面临电信网络诈骗、信用卡盗刷等风险。金融消费者、投资者如遇金融纠纷,可通过金融机构公布的官方渠道或向金融管理部门反映,也可通过专业调解组织进行调解,或依法通过诉讼、仲裁等方式解决。

三、守护清朗网络空间。“代理维权”组织和个人开展“全额退保”“反催收”“债务优化”“债务协商”“债务置换”“征信洗白”“投顾退费”等虚假宣传并从事“代理维权”活动,严重扰乱金融市场秩序,涉嫌违反相关法律法规。金融消费者、投资者若发现短视频、直播存在上述违法违规问题,可向网络平台或金融监管、网信、公安等部门举报,相关单位将依法依规处理。此外,“代理维权”组织和人唆使金融消费者、投资者提供虚假材料、恶意逃废债务、发起不实投诉举报向金融机构施压等行为,情节严重的,可能涉嫌违法犯罪。

依法维护自身权益,增强个人信息保护意识。一是依法理性维护自身权益,不参与编造信息、伪造证据的恶意投诉。消费者对金融产品或服务有疑问,应通过正规渠道提出合理诉求,可以直接与金融机构协商解决,协商不成可通过行业纠纷调解组织化解,或向金融监管部门反映,还可以向人民法院提起诉讼。通过正规渠道用法律武器维护自身权益,不轻信“代理维权”“代理退保”的虚假承诺,拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉。

二是根据自身需求选择适当的金融产品或服务,勿受“退旧保新”“高收益”等说辞诱导。消费者要掌握一定的金融常识,了解金融产品或服务

内容,根据自身需求和风险承受能力购买合适的产品,树立理性消费观念。比如,购买保险产品要符合自身风险保障需求和经济能力,使用信用卡或贷款类产品应考虑借贷成本和还款能力,投资理财应符合自身风险偏好和风险承受能力。

三是防范非法“代理维权”给个人信息安全埋下隐患。消费者要注重增强个人信息保护意识,妥善保管重要身份信息,敏感金融信息,切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人,以防被恶意使用或非法买卖,给自身信息安全埋下隐患。如果发现合法权益受到不法行为侵害,应及时向监管部门或公安机关反映,保护自身权益。

## 成功防范不法“代理退保”协助客户追回被骗费用

### 【案例简介】

中国人寿安阳中心支公司客户X先生受网络“代理维权”“全额退保”广告诱导,与第三方机构签订退保协议并支付1000元协议金,按模板提交投诉要求全额退保。经该公司深挖问题线索并与客户进行“一对一”沟通,X先生认清该机构骗局,主动提出撤销投诉,并在工作人员的帮助下,固定协议、转账记录、聊天记录等证据。经多轮沟通施压,该机构全额退还X先生1000元协议金。

### 【案例警示】

广大消费者要根据自身需求理性消费金融产

品,依法维护自身权益,增强个人信息保护意识。一是依法理性维护自身权益,不参与编造信息、伪造证据的恶意投诉。消费者对金融产品或服务有疑问,应通过正规渠道提出合理诉求,可以直接与金融机构协商解决,协商不成可通过行业纠纷调解组织化解,或向金融监管部门反映,还可以向人民法院提起诉讼。通过正规渠道用法律武器维护自身权益,不轻信“代理维权”“代理退保”的虚假承诺,拒绝参与违背合同约定、提供虚假信息、编造事实的恶意投诉。

二是根据自身需求选择适当的金融产品或服务,勿受“退旧保新”“高收益”等说辞诱导。消费者要掌握一定的金融常识,了解金融产品或服务

内容,根据自身需求和风险承受能力购买合适的产品,树立理性消费观念。比如,购买保险产品要符合自身风险保障需求和经济能力,使用信用卡或贷款类产品应考虑借贷成本和还款能力,投资理财应符合自身风险偏好和风险承受能力。

三是防范非法“代理维权”给个人信息安全埋下隐患。消费者要注重增强个人信息保护意识,妥善保管重要身份信息,敏感金融信息,切勿将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人,以防被恶意使用或非法买卖,给自身信息安全埋下隐患。如果发现合法权益受到不法行为侵害,应及时向监管部门或公安机关反映,保护自身权益。

# 2025年安阳保险业“年度影响力”赔案

## 财险赔案

**1. 申能保险高效赔付580万元,助力受灾企业复工复产**  
河南某包装有限公司在申能保险安阳中心支公司投保了财产综合险,2024年9月,该企业因火灾导致厂区及设备全部损毁。申能保险安阳中心支公司迅速启动重大事故应急预案,开通理赔绿色通道,高效完成查勘定损工作,于2025年3月核定赔付580万元,赔款足额支付到位。该笔赔款为企业设备重置、灾后重建提供了关键资金支持,有力保障了地方实体经济稳健发展,充分彰显了保险机构在重大灾害面前的社会责任与专业担当。

**2. 信守承诺,不负所托,国寿财险高效赔付176万元**  
赵某驾驶豫E\*\*\*\*号小型普通客车沿汤阴县扁鹊路由北向南行驶至中兴大道交叉口时,与沿路由西向东行驶的桑某驾驶的E\*\*\*\*白色电动四轮车相撞,造成车辆受损、桑某和李某受伤的交通事故。该案件经汤阴县交警大队认定,赵某负全部责任,桑某、李某不承担责任。豫E\*\*\*\*号客人在中国人寿财险安阳中支投保有交强险和商业三者险(责任限额200万元),接到报案后,公司理赔部高度重视,安排重案人伤专员对接理赔事宜,高效启动公司人伤专家自评残平台,于2025年10月15日成功赔付伤者桑某人伤损失176万元,专业、高效且有温度的全程“管家式理赔服务”获得客户的高度肯定。

**3. 风险无情,阳光财险快速理赔142万元**  
被保险人安阳县某出租汽车有限责任公司所有的豫ED205\*\*号出租车,在阳光财险安阳中支投保了交强险、商业三者险。2025年3月24日,王某驾驶该车辆在安阳市殷都区安钢大道与过马路的行人武某坤相撞,造成武某坤死亡、车辆损坏的交通事故。接到报案后,公司立即派人员与死者家属及出租车公司对接,开通绿色理赔通道,前往死者家中与家属协商,最终以142万元与死者家属达成赔偿共识,于2025年6月30日将赔款支付到账。

**4. 交通事故致2人死亡,平安产险赔付139.9万元**  
被保险人赵先生所有的豫E\*\*\*\*小型轿车于2023年在平安产险安阳中心支公司投保了交强险和商业车险,2024年1月31日,赵先生驾驶该车辆在大广高速公路与停放在行车道上的豫P\*\*\*\*机动车发生碰撞后,又与正在推行豫P\*\*\*\*机动车的崔先生和崔女士发生碰撞,造成两车受损、崔先生和崔女士当场死亡的重大交通事故。接到报案后,平安产险安阳中心支公司总经理室高度重视,迅速启动绿色通道,立即安排查勘员对接交警队及客户,积极协助安抚死者家属情绪,交警队划分赵先生与崔先生负事故同等责任,经过多次协商与调解,最终赔付受害者家属139.9万元。

**5. 诚信理赔超百万元,大家财险为客户保驾护航**  
2024年6月17日,杨某报案称2024年6月16日,周某驾驶车辆豫J\*\*\*\*在河南省安阳市内黄县行驶时撞倒行人王某,事故经交警认定,周某负全责。周某的车辆在大家财险安阳中心支公司投保了交强险及商业三者险200万元。伤者王某经长期治疗无效,最终于2025年2月5日死亡。大家财险安阳中支理赔工作人员对受害者家属进行情绪安抚,并积极推动调解,最终双方达成一致,于2025年6月16日赔付受害者1225000元。

**6. 人保护航防风险,3天速赔暖人心**  
某公司在人保财险安阳市分公司投保了建筑施工行

业安全生产责任保险。2025年6月6日,该公司某项目的一名员工在工作现场不幸意外身故。突如其来的变故,给企业及遇难员工家属带来了巨大悲痛与经济压力。事故发生后,公司第一时间启动应急理赔预案,快速成立专项服务小组,主动上门查勘定损,高效收集整理索赔资料,资料齐全后,仅3个工作日便完成审核,将120万元理赔款足额赔付到位。此次快速、高效、暖心的理赔服务犹如雪中送炭,既安抚了遇难员工家属,缓解了其家庭经济困难,也切实为企业减轻了负担,充分彰显了保险扶危济困、信守承诺的责任与担当。人保财险安阳市分公司将持续以专业、快捷、温暖的服务,为各类经营主体筑牢坚实的风险保障屏障。

**7. 交通事故致人伤亡,中华财险极速理赔120万元**  
2025年8月29日,杜先生报案称驾驶中华财险安阳中支承保车辆豫E\*\*\*\*半挂牵引车在某地追尾一辆小轿车,造成小轿车上4人受伤、1人死亡,现场已报警,交警判定豫E\*\*\*\*半挂牵引车司机承担事故全部责任。事故发生后,查勘员积极查勘现场,并及时进行大案上报,申请先行赔付。公司于2025年9月1日先行支付医药费1.8万元,解了三者人伤的燃眉之急。人伤治疗完毕后,经过积极调解,于2025年11月初整案调解完毕,公司支付受害者人伤及死者家属共计120万元。从查勘现场到后期人伤预付医药费和调解赔偿,中华财险安阳中支积极应对,解决消费者急难愁盼问题,获得消费者的好评。

**8. 事故无情,安盛有爱,百万赔款彰显担当**  
客户高某在安盛天平财产保险有限公司安阳中心支公司投保了交强险、商业三者险,2024年11月1日向公司报案称在河南省鹤壁市浚县撞倒行人,经公司查勘现场后发现,伤者31岁且育有3个未成年孩子。伤者伤情较重,多次辗转新乡、郑州治疗,公司高度重视,并多次前往新乡医学院、郑州大学第一附属医院查勘探视并指导垫付政策。治疗中,公司先后垫付19.5万元。因伤者伤情较重且需要人长期护理,经公司与伤者家属共同协商后,最终赔付118.78万元,从出险至赔款到账仅用时8个月。

**9. 生命无常,都邦保险理赔113.3万元**  
2025年7月17日,负某驾驶都邦保险承保的豫EW\*\*\*\*车辆在安阳高铁东站与对面驶来的摩托车发生交通事故,造成摩托车上2人抢救无效死亡。豫EW\*\*\*\*车辆2025年在都邦保险投保了交强险和商业险,公司接到报案后,及时派查勘员对事故现场及死亡人员进行查勘,交警部门认定驾驶员负某承担事故同等责任,公司积极联系负某和死者家属进行沟通调解,最终赔付死者家属共计113.3万元。

**10. 异地出险有保障,中国太保产险安阳中支赔付105万元**  
2025年9月21日,中国太保产险安阳中支承保的豫E\*\*\*\*车辆在安徽省安庆市与电动车发生碰撞,造成电动车驾驶人不幸身亡的重大交通事故。事故发生后,公司立即启动重大案件应急预案,组建专案小组赶赴现场查勘,安抚客户及死者家属,配合交警调查,并全程协助双方调解。凭借高效、专业、负责的服务,案件快速达成赔偿协议,顺利完成理赔,合计赔付金额105万元,以实际行动为客户筑牢风险保障,彰显了太保的责任与担当。

## 寿险赔案

**1. 交通事故死亡,富德生命人寿安阳中支快速赔付110万元**  
安阳客户安先生2016年7月投保富德生命安行无忧两全保险,基本保额10万元(自驾/乘车身故10倍赔付);2024年6月追加投保至安意外伤害保险,保额10万元。2025年5月15日,安先生乘坐私家车遭遇交通事故不幸身故。公司接到报案后迅速核查,确认事故属于保险责任范围,按条款给付安行无忧私家车意外身故保险金100万元、至安意外伤害保险金10万元,合计赔付110万元,以快速理赔兑现承诺,为家属提供了坚实保障。

**2. 中国人寿极速赔付104万元**  
客户X先生于2009年、2015年分别在中国人寿安阳分公司投保了国寿鸿寿年金保险(分红型)、国寿鑫如意年金保险(白金版)、国寿金账户两全保险(万能型)。2024年12月5日,X先生因疾病不幸身故。2025年1月16日,X先生的家属C女士向公司申请身故理赔保险金,中国人寿安阳分公司迅速安排调查人员核实出险情况,积极协助客户家属准备理赔资料,以最快的速度将身故保险金1044246.09元于结案当日转至客户账户。

**3. 新华保险为爱守护,快速理赔**  
2024年3月,曹女士为爱子刘XX投保了新华保险多倍领航重大疾病保险(少儿版)。2025年8月7日,刘XX因身体不适就医,被确诊为白血病。病情突如其来,给家庭带来沉重压力,曹女士第一时间向新华保险报案并提出理赔申请。新华保险接到报案后,秉持快速响应、专业高效、信守承诺的服务原则,立即启动理赔绿色通道,简化流程、专人跟进,对案件进行严谨审核与快速处理,在较短时间内成功赔付理赔款90万元。一份保单,承载父母深情;一次赔付,兑现保险承诺。新华保险将持续以优质服务与可靠保障,守护千万家庭的幸福与安宁。

**4. 真诚服务,温暖客户,泰康人寿安阳中支理赔90万元**  
客户Z女士于2018年至2024年期间陆续为自己投保健康百分百C+重大疾病保险、泰康惠福泰重大疾病保险、惠嘉保重大疾病保险,累计重大疾病保额90万元。2025年3月,Z女士因乳腺癌住院治疗。接到客户报案后,公司第一时间安排服务专员对客户进行探视慰问,同时指导客户线上申请泰康重疾绿色通道,为客户启动专家治疗。2025年6月,治疗周期结束后,代理人通过泰行销APP协助客户线上申请理赔,公司及时给付重大疾病保险金90万元。在漫长的抗癌治疗过程中,陈先生先后向公司申请理赔55次,累计获赔住院医疗保险金89.78万元。

**5. 抗癌路上不独行,合众人寿持续理赔暖人心**  
客户陈先生2020年为自己投保了合众人寿康医疗保险。2023年10月,陈先生不幸确诊多发性骨髓瘤,随后持续进行化疗治疗。2025年3月,陈先生通过“CAR-T细胞免疫疗法”治疗花费70万元。在陈先生提交理赔申请后,合众人寿迅速完成审核,将69.36万元理赔款打入他的账户。在漫长的抗癌治疗过程中,陈先生先后向公司申请理赔55次,累计获赔住院医疗保险金89.78万元。

**6. 快速赔付72万元,阳光人寿安阳中支守护相伴**  
客户王女士于2022年6月、11月先后在阳光人寿安阳中心支公司投保了阳光保尊享版终身重疾险(附加

多次给付重疾险)、阳光保i家尊享版重大疾病保险,合计保额76万元。2025年4月,王女士因肺下叶恶性肿瘤申请重疾理赔及保费豁免,理赔资料齐全当日,公司快速完成审核赔付流程,当日理赔结案,赔付72万元,并根据合同豁免附加多次给付重疾险后续保费,该附加合同继续有效。阳光人寿安阳中心支公司以高效理赔为客户缓解经济压力,以实际行动彰显爱与责任。

**7. 突发风险不缺席,精准守护显担当**  
信泰保险客户吴先生于2021年12月投保了信泰如意红D款两全保险(分红型),2025年4月1日于家附近路边身故,医生诊断为猝死。接到报案后,公司工作人员积极安抚家属,协助家属准备理赔材料,公司快速审核上报,赔付身故保险金70万元,以极速服务为家庭撑起坚实依靠。

**8. 疾病无情,瑞众有爱,速赔60多万元获赞誉**  
瑞众保险客户马女士投保了瑞众福临门(瑞享荣耀)养老金保险、瑞众传家宝(臻享版)终身寿险,2024年1月20日生效。2025年7月13日,被保险人因情绪激动突发脑干出血身故。之后,家属报案申请理赔,瑞众保险理赔部联系业务员,共同协助家属整理相关资料,提交资料后案件结案,赔付保险金60.76万元。收到理赔款后,客户家属对瑞众保险的理赔服务赞不绝口,经充分了解后,再次为家人投保两份保单。瑞众一生,众享美好,瑞众保险将始终用实际行动为每一位消费者保驾护航。

**9. 百年人寿如约赔付51万元**  
客户张女士于2021年2月在百年人寿安阳中心支公司为自己投保百年瑞两全保险。2025年4月11日,张女士因农药中毒不幸身故。百年人寿安阳中支收到报案信息后,第一时间赶赴现场,安抚客户家属并协助收集理赔申请资料。身故受益人办理完相关手续后,于2025年5月12日通过“百年人寿一保通”微信服务号完成理赔资料提交。公司快速审核,当天结案,按合同约定给付受益人身故保险金加分红,合计理赔款51万元。

**10. 重疾无情,保险有爱**  
2016年5月30日,牛女士在平安人寿安阳中心支公司投保了安诺两全保险及安伊宝特疾保险。2025年8月30日,牛女士因持续胃部不适入院治疗,2025年9月4日被确诊为胃间质瘤。牛女士于2025年9月14日通过官方微信公众号提交了完整的理赔申请材料,收到申请后,平安人寿安阳中心支公司迅速启动理赔流程,依托智能化审核系统与人工复核相结合的高效机制,第一时间完成信息核实与案件评估。最终,该案件于2025年9月22日顺利结案,从申请到赔付完成仅用时8天,50万元理赔款全额到账。

**11. 建信人寿50万元保额守护安心**  
客户张先生的工作单位为员工在建信人寿安阳中支投保了建信人寿安康无忧重大疾病保险。2024年11月,张先生因急性心肌梗死住院治疗,2025年6月提交理赔资料申请理赔。经公司严谨调查核实,确认事故属于合同约定的保险责任范围,50万元保险金及时到账,为客户家庭应对疾病风险提供了坚实的经济保障,充分彰显了建信人寿安阳中支的保障力度与服务品质。