

金融消保在身边 保护权益防风险

安阳保险业服务经济发展护航民生福祉

送金融知识 保合法权益

国家金融监督管理总局安阳监管分局在全市开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

为贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议精神、中央经济工作会议精神，不断践行金融工作的政治性、人民性，切实提升消费者金融素养和风险防范意识，国家金融监督管理总局安阳监管分局在全市开展2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，凝聚行业宣传合力，取得了良好的社会效果。

今年“3·15”活动坚持以人民为中心的价值取向，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，宣传金融政策、提示金融风险，倡导理性投资理念，推进行业诚信文化建设，增强人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

全市银行保险机构主要围绕消费者八项基本权利，强化“三适当”原则及金融纠纷多元化化解机制，坚持诚实守信等主题，通过线上、线下相结合的方式，多渠道、多形式集中开展“进农村、进社区、进校园、进企业、进商圈”宣传活动，增强广大消费者的诚信理念、规则意识和契约精神。

安阳监管分局“三个突出”统筹推进全市开展丰富多彩的宣介活动。一是突出快速，全面安排部署。第一时间印发安阳辖区活动方案和补充通知，分线上、线下两部分对宣传工作明确安排部署和目标要求，确保宣传活动期间宣传不断档，活动有特色。二是突出特色，结合安阳文化。督导银行保险机构结合安阳殷墟、甲骨文等文化特色开展宣传，“寓教于文”为消费者提供可参与、有趣味、高品质的宣传活动。组织分局职工录制“赏甲骨 讲消保”趣味短视频，创新宣传形式，讲老百姓爱听的消保知识。三是突出层次，紧贴群众需求。针对不同区域群众需求特点，积极组织银行保险机构开展“五进入”宣传活动，重点聚焦“一老一少一新”群体和消费者投诉多的领域，将活动宣传效果最大化。宣传活动期间，辖内各银行保险机构共开展各类线下宣传活动近200场，触及群众上万人，真正做到将金融知识送进千家万户。

金融纠纷多元化解 调解矛盾促进和谐

安阳市银行保险业纠纷调解中心简介

安阳市银行保险业纠纷调解中心是由安阳市中级人民法院、国家金融监督管理总局安阳监管分局共同指导的，安阳市银行保险业协会、安阳市银行业协会共同管理的议事协调机构。调解中心受理市辖区银行业、保险业金融纠纷及其他有关民事纠纷；受理和解答群众提出的银行保险咨询和投诉；受理保险诈骗案件线索，及时联合公安机关打击保险诈骗行为。

调解中心拥有专业的法律指导、创新的运作模式、丰富的调解经验；组建了行业调解员队伍，不收取任何费用，立足于为

金融纠纷当事人提供便捷、高效、低成本的纠纷解决途径。
安阳市银行保险业纠纷调解中心联系方式
保险咨询电话：3951005 3951315
银行咨询电话：5368315
地址：安阳市文峰大道中段中国人寿河南培训中心5楼

315
~2024~

“2023年安阳保险业年度影响力”赔案

十大财险赔案

1. 人保财险快速理赔397万元，助力企业复工复产

某公司在人保财险安阳市分公司投保财产一切险。2023年5月25日，该公司因10KV高压电缆短路故障引起火灾，导致电缆沟内电缆严重受损。人保财险安阳市分公司查勘员接到报案后及时联系客户，第一时间查勘现场，积极告知客户补救措施和理赔流程；在确定保险责任后立刻开展理赔服务，上门复勘现场，收集索赔资料，于8月8日将397万元赔款赔付到位，切实保障企业财产安全，助力企业快速恢复生产，彰显金融央企的责任与担当。

2. 异地出险有保障，中国太保产险安阳中支赔付146万余元

2023年9月29日，中国太保产险安阳中支承保的豫E****6投保交强险和商业车险，在山东省滨州市博兴县未保持安全车速与行人发生碰撞，导致行人经抢救无效死亡及车损严重的交通事故。事故发生后，该公司立即派出重案专案小组人员到事故现场勘验，安抚客户及死者家属，并到交警部门了解事故情况，积极协助事故双方进行调解，最终达成赔偿共识，整案赔付1467860元。

3. 交通事故致3人死亡，平安财险赔付129万元

被保险人安阳林州某运输公司所有的豫E****半挂车于2023年在平安财险安阳中心支公司投保了交强险和商业车险。
2023年9月22日，张某驾驶该半挂车在安阳滑县追尾前方等信号灯的王某驾驶的机动车豫E****车辆，之后又追尾前方等红绿灯的原某驾驶的机动车E****半挂车，造成三车受损，张某、王某及王某车上乘车人孙某当场死亡的重大交通事故。在接到报案后，平安财险总经理室高度重视，迅速启动绿色通道，立即派出查勘人员对事故损失进行查勘核定，并积极协助安抚死者家属情绪，组织运输公司与死者家属谈判赔偿方案，并于2023年12月13日完成保额超额赔款129万元，充分彰显了保险社会价值。

4. 交通事故致人死亡，华安保险赔付128.2万元

2023年6月22日，华安保险安阳中支承保的某运输公司重型半挂牵引车在山东省泰安市东平县行驶时，不慎与电动自行车相撞，造成双车受损及第三者驾驶员和乘客两人当场死亡的交通事故。接到报案后，该公司第一时间联系客户核实案件情况，及时确认保险责任，多次慰问死者家属，讲解华安保险的人伤管家服务；后期通过电话、微信方式持续与家属保持联系，指导保险理赔事宜及“一对一调解服务”，7月24日成功赔付128.2万元。专业且有温度的全程“管家式理赔服务”获得客户的高度肯定。

5. 暴雨无情，国寿有爱

郑州某企业于2023年1月在中国人寿财险安阳中支投保了道路建筑工程一切险，工程地在鹤壁。2023年7月3日，鹤壁突降暴雨，一天的降雨量就达到70.3mm，造成了人行道、广场下沉，种植土流失等损失。接到报案后，中国人寿财险安阳中支立即成立专案组，第一时间到现场进行了查勘，并对受损标的进行确认。7月29日，鹤壁再次遭遇暴雨天气，两天降雨量达到198.9mm，企业承保标的严重受损。累计两次暴雨天气造成承保标的受损金额超百万元，中国人寿财险安阳中支尽全力缩短理赔审核时效，于2023年9月19日合计赔付该企业120万元。

6. 车辆异地出险，阳光财险安阳中支赔付119.88万元

被保险人某运输公司所有的牵引汽车豫E****在阳光财险安阳中心支公司投保交强险和商业车险。2023年3月29日，王某驾驶该车在江苏省江阴市暨南大道行驶时，由于闯红灯与骑电动自行车的杨某相撞。杨某伤情严重，经抢救无效死亡。事故发生后，公司第一时间对事故现场及伤者进行查勘，理赔人员积极协调肇事方和死者家属，最终达成赔偿共识，赔偿死者家属共计119.88万元。

7. 快速理赔显诚信，国任服务暖人心

被保险人彭某在国任财产保险股份有限公司安阳中心支公司投保交强险和商业车险。2023年3月20日，被保险人在安阳市文峰区驾驶豫E****与骑电动自行车的李某相撞，造成车损2辆，一人重伤的交通事故。该伤者颅脑损伤较严重，身体多处骨折，在ICU经多天抢救无效后死亡。经交警部门事故认定，该司机承担事故全部责任。事故发生后，公司立即派出重案调查人员到事故现场及死者家属进行协商，经充分沟通调解，于2023年5月4日将1185000元赔付给死者家属。

8. 货车异地出险，紫金保险安阳中支赔付105万余元

2023年2月19日，向某驾驶车辆豫E****在山西省临汾市洪洞县京昆线某村口与李某驾驶的晋L****相撞，导致李某抢救无效后死亡。向某车辆在紫金保险安阳中支投保交强险和商业车险。公司接到报案后及时联系当地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向某负事故全部责任，李某无责任。公司积极联系肇事方和死者家属进行沟通调解，于2023年4月19日将105万余元赔款支付到账。

9. 发生交通事故，安盛天平速赔96万余元

客户闫某在安盛天平财产保险有限公司安阳中心支公司投保交强险和商业车险，2023年1月2日22时向该公司报案，称21时40分在安阳县某村发生一起交通事故，事故导致三人受伤、三辆电动车受损。查勘人员立刻赶赴现场查勘，并前往医院探视伤者了解具体伤情，一伤者掌骨骨折，一伤者脑干损伤，另一严重伤者在重症监护室经多天抢救无效后死亡。公司在了解情况收集资料后积极调解，于2023年3月20日整案赔付966296.48元。

10. 发生交通事故，富德财险速赔90万余元

富德财险安阳中支承保车辆交强险和商业车险，2022年6月15日，在安阳市迎春东街与永明路交叉口，标的车辆与电动自行车发生碰撞，造成第三者驾驶员受伤住院治疗。案件发生后第二日，第三者因受伤过重抢救无效死亡。本案交警判定的车负主要责任，超出交强险部分按照80%进行赔付，最终赔付第三者方903378.95元。

十大寿险赔案

1. 瑞众保险暖心相伴，百万赔付延续爱

瑞众保险客户梁先生投保华夏福临门年金保险(如意版)，附加医保费用补偿医疗保险。2020年，梁先生不幸罹患胃癌。在梁先生初次报案后，瑞众保险服务人员积极回访，了解到其有外地就医计划后，积极协助客户开通瑞众保险绿通增值服务，启动代预约上海专家门诊、专人陪诊等贴心服务。在之后的两年，梁先生多次辗转外地就医20余次，后因病情变化，肿瘤多处转移去世。2023年1月18日，梁先生家人办理身故理赔手续。据统计，瑞众保险共计赔付20次，合计赔付身故金和医疗费用共361.83万元。

2. 中国人寿百万赔款，让爱继续传承

客户王先生于1999年、2014年分别在中国人寿安阳分公司为自己投保了《99鸿福终身保险(98版 利差返还型)》《国寿福禄寿尊两全保险(分红型)》《国寿金账户年金保险(万能型)(豪华版)》，累计保额128060元。2023年2月8日，王先生因呼吸循环衰竭抢救无效身故。接到客户报案后，中国人寿安阳分公司迅速安排调查人员核实出险情况，并积极协助客户家属准备理赔资料，以最快速度将身故保险金1854470.47元赔付给客户。

3. 诚信“相守”，一路“陪”伴，财信人寿快速赔付

客户S先生，男，16岁，2021年1月在财信人寿购买惠民保终身重疾附加百万医疗保险。2023年2月，S先生经诊断罹患急性髓系白血病。理赔人员迅速进行案件核实，积极协助客户准备理赔材料，赔付重大疾病3342378元。S先生先后10次住院治疗，赔付医疗费用840689.4元，公司累计赔付约117.5万元。

4. 意外风险无处不在，平安理赔温暖人心

客户W先生2019年12月10日在平安人寿安阳中心支公司分别投保大福星、安心百分百寿险产品。2023年5月24日，W先生在内黄建筑工地触电身故。接到报案信息后，郑州分公司立即启动重大案件前置审核流程，第一时间进行事故勘查，走访事故地、医院，并协助家属准备理赔资料。在收到相关理赔资料后，平安人寿安阳中支快速办理相关手续，共计赔付116万元身故保险金。

5. 平时注入一滴水，难时拥有太平洋

客户杜先生2020年至2022年在太平洋人寿安阳中心支公司分别为其孩子投保了超能宝(庆典版)两全保险、少儿金福终身寿险、安享百万医疗保险。2023年7月，杜先生的孩子因胆总管囊肿在浙江大学医学院附属儿童医院住院并进行手术治疗。9月，客户提交理赔申请。经公司调查审核，符合条款约定的“重疾胆道重建术”理赔条件，审核结束当天即结案并赔付107万元。快速理赔有温度，诚信服务暖人心，太平洋保险在你身边。

6. 泰康人寿安阳中支百万理赔，贴心服务感动客户

客户L先生，55岁，2021年1月在泰康人寿安阳中心支公司为自己投保泰康乐惠健康(2020)重大疾病保险，保额100万元。2023年1月，L先生因心肌梗死在安阳地区医院住院治疗。接到客户报案后，调查人员迅速联系客户表示慰问，并协助客户准备理赔资料。2023年3月6日，客户递交理赔申请后，总公司快速理赔审核，3月13日赔付重疾保险金103万元。泰康人寿始终践行“尊重生命，关爱生命，礼赞生命”的价值观，用更好的服务温暖每一位客户。

7. 建信人寿如约赔付100万元

客户李先生于2017年1月在建信人寿安阳中心支公司为自己投保龙行乐享百万身价两全保险。2022年12月11日晚，刘先生乘车时发生交通事故，不幸身故。

建信人寿安阳中支得知客户车祸身故后，第一时间赶赴现场，安抚客户家属并协助收集资料。2023年2月7日，在客户受益人办理完成相关手续后，理赔人员上门为客户服务，协助提交理赔申请。公司快速审核并调查完成后，按合同约定给付受益人理赔款100万元。

8. 优质服务获赞誉，东吴人寿安阳中支理赔82万元

于先生在2016年7月购买了“东吴盛康安康重大疾病保险”。2023年2月，于先生因身体不适到医院检查，确诊为主动脉瓣狭窄伴关闭不全，需手术治疗。得知此消息后，公司第一时间与于先生沟通，并告知其所需的理赔手续，协助其通过“东吴人微服务”微信公众号现场完成理赔材料提交。经核实后，将82万元理赔款汇入于先生账户，并根据合同豁免未来13年需缴保费，保单继续有效。

公司的信守诺言及快速高效得到了于先生的高度赞誉。

9. 疾病无情，新华有爱

客户张先生于2021年投保新华人寿保险稳得盈两全保险。疾病无情，突如其来的灾难降临到这个家庭。2023年1月13日，客户张先生因病在家中身故。2023年2月，张先生爱人报案，工作人员接到报案信息，积极联系客户表示慰问，并协助客户收集整理理赔申请资料。因金额较大，公司开通绿色理赔通道，以最快速度赔付身故保险金61.23万元。客户家属在悲痛中感受到新华保险公司的关爱，真正体会到疾病无情，新华有爱！

10. (1)华泰人寿安阳中支快速理赔50万元

华泰人寿客户刘女士在2023年3月为儿子购买了爱惠保终身重大疾病保险，保额50万元，年交保费4260元。2023年8月3日，被保险人因咳嗽一周，发现血象异常，到医院就诊并住院治疗，被诊断为急性淋巴细胞白血病等。接到客户报案后，理赔人员及时介入进行了前期排查。客户出院后，理赔人员协助客户将理赔资料整理齐全，经公司审核后快速结案赔付重疾保险金50万元。

(2)重疾不幸来临，百年关爱永恒，百年人寿速赔50万元

客户王先生在2017年10月投保百年人寿护身福，保额50万元。2023年3月，客户王先生突发下肢无力，后经医生诊治，确诊为肌营养不良。出院后，经相关部门鉴定，王先生双下肢近端肌力2级、远端肌力1级、双下肢胫前肌肌力2级，不能站立、不能独立行走，丧失一般日常生活自理能力，生活6项中5项不能独立完成，符合合同约定的重疾。经公司快速审核，在客户递交申请当日，便将50万元重疾赔付金给付给客户。此次理赔赢得了客户的赞誉。