

全国银行业保险业“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动开展——

# 维护金融消费安全，南通保险业在行动

2020年3月9日至3月15日，为期一周的全国银行业保险业“3.15”消费者权益保护教育宣传周活动正如火如荼开展，本次活动口号为“以金融消费者为中心助力疫情防控”。

## 《指导意见》出台，解读金融消费者八项权利

《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》对我国进一步加强金融消费者权益保护、提升金融消费者信心、促进金融市场健康运行、维护国家金融稳定、实现全面建成小康社会战略目标具有重要意义。其中，重点强调了金融消费者以下八项权利：

**1.财产安全权：**要求保障金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中的财产安全，严格区分机构自身资产与客户资产，不得挪用、占用客户资金。

**2.知情权：**要求以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向金融消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发

南通地区活动由南通银保监分局统一指导，行业协会组织协调，各保险机构踊跃参与，并结合当前疫情防控工作要求，主要通过网站、短信、微博、微信公众号等线上途径开展教育宣传活动，普及保

险维权知识和金融风险提示。同时，重点加大线上服务推广力度和功能优化，提升消费体验，维护消费者合法权益，并科学引导消费者用好线上金融工具，强化风险防控意识、依法维权意识和自我保护能力。

## 2019年度南通保险业重大理赔案件 产险十大案例

### 案例一：

2018年南通某胶粘制品公司在中国人寿财险南通市中支续保了财产一切险。2018年6月3日，该投保企业的某车间发生火灾，中国人寿财险南通市中支接到报案后迅速派员前往事故现场查勘，并于2019年7月1日完成赔付。

**承保单位：**中国人寿财险南通市中心支公司

**赔付时间：**2019年7月1日  
**赔付金额：**610余万元

### 案例二：

2018年南通某重工企业在平安财险南通中心支公司投保首台(套)重大技术装备保险，被保险人于2018年4月10日就保险期间设备表面上出现锈蚀区域的维修费用提出索赔，平安财险南通中心支公司接到报案后主动与投保企业协商维修方案，并进行市场询报价，经与投保企业友好协商，于2019年1月完成赔付。

**承保单位：**平安财险南通中心支公司

**赔付时间：**2019年1月  
**赔付金额：**480万元

### 案例三：

2018年南通某纺织绣品厂在太平财险南通中心支公司投保了财产保险综合险，2019年10月该投保企业发生火灾，太平财险南通中心支公司接到报案后迅速派员前往事故现场查勘，并于2019年底完成赔付，目前该单位已顺利重建，并投入生产。

**承保单位：**太平财险南通中心支公司

**赔付时间：**2019年底  
**赔付金额：**400万元

### 案例四：

某轨道交通公司在太平洋财险南通中心支公司投保了建筑工程一切险，2018年6月11日，施

布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

**3.自主选择权：**要求金融机构充分尊重金融消费者意愿，由消费者自主选择、自行决定是否购买金融产品或接受金融服务，不得强买强卖，不得违背金融消费者意愿搭售产品和服务，不得附加其他不合理条件，不得采用引人误解的手段诱使金融消费者购买其他产品。

**4.公平交易权：**要求金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重金融消费者责任、限制或者排除金融消费者合法权利，不得限制金融消费者寻求法律救济途径。

**5.依法求偿权：**要求金融机构在内部建立多层次投诉处理机制，完善投诉处理程序，建立投诉办理情况查询系统，提高金融消费者投诉处理质量和效率，接受社会监督。

**6.受教育权：**要求金融机构强化金融消费者教育，积极组织或参与金融知识普及活动。

**7.受尊重权：**要求金融机构尊重消费者的人格尊严和民族风俗习惯，不得因金融消费者性别、年龄、种族、民族或国籍等不同进行歧视性差别对待。

**8.信息安全权：**要求金融机构采取有效措施加强对第三方合作机构的管理，严格防控金融消费者信息泄露风险，保障金融消费者信息安全。

后恢复生产，把国家惠农政策落实到位。

**承保单位：**人保财险南通市分公司  
**赔付时间：**2019年3月  
**赔付金额：**145万元

### 案例八：

2019年3月由中华联合南通中心支公司承保的车辆在行驶过程中与XXX发生交通事故，导致其死亡，中华联合南通中心支公司接到报案后立即查勘定损，于2019年8月完成理赔。

**承保单位：**中华联合南通中心支公司

**赔付时间：**2019年8月  
**赔付金额：**116万元

### 案例九：

2018年底，天安财险南通中心支公司承保的车辆在行驶过程中与顾某某发生交通事故，造成顾某某重大伤残，伤者家庭困难，天安财险南通中心支公司在了解实际情况后，积极垫付医药费等各项费用，并于2019年12月完成赔付，帮助其渡过难关。

**承保公司：**天安财险南通中心支公司

**赔付时间：**2019年12月  
**赔付金额：**112万元

### 案例十：

某发电有限公司于2018年1月为机器设备、建筑物及其他设备设施向平安财险南通中心支公司投保了财产一切险，2018年7月受第十号台风影响，导致该发电公司16号风电机A叶片损坏。事故发生后，平安财险南通中心支公司积极协助投保企业制定维修方案，寻找维修合作单位维修更换，帮助其恢复生产，于2019年1月完成赔付。

**承保单位：**平安财险南通中心支公司

**赔付时间：**2019年1月  
**赔付金额：**103万元

## 南通地区市级保险机构咨询投诉电话名录

### 南通地区保险行业协会咨询投诉电话

序号	协会名称	咨询投诉电话	序号	协会名称	咨询投诉电话
1	南通市保险行业协会	4000513978	2	海安市保险行业协会	88836022

### 南通地区财险公司咨询投诉电话

序号	单位名称	咨询投诉电话	序号	单位名称	咨询投诉电话
1	人保财险	80956776	16	亚太财险	55013892
2	太保财险	68095523	17	渤海财险	55012391
3	平安财险	68308651	18	华农财险	55086529
4	天安财险	85118186	19	长安责任	80108151
5	中华联合	85158541	20	永诚财险	81121199
6	太平财险	81580769	21	安诚财险	80106388
7	阳光财险	85050537	22	安盛天平	85510050
8	国寿财险	68195554	23	紫金财险	89198089
9	华泰财险	85128580	24	英大财险	55015021
10	大地保险	89086327	25	浙商财险	89018978
11	永安财险	81587780	26	国任财险	89018097
12	华安财险	85198908	27	泰山财险	85320326
13	都邦财险	81185680	28	富德财险	89155666
14	中银保险	85122000	29	恒邦财险	68539989
15	大家财险	85158891			

### 南通地区寿险公司咨询投诉电话

序号	单位名称	咨询投诉电话	序号	单位名称	咨询投诉电话
1	中国人寿	85506666	27	中英人寿	80200881
2	太保人寿	85018312	28	信泰人寿	68581300
3	平安人寿	81186167	29	华泰人寿	89011308
4	新华人寿	89012235	30	幸福人寿	80106800
5	民生人寿	89012171	31	国华人寿	85331208
6	人保健康	89018922	32	大都会	89012926
7	太平人寿	68002031	33	英大寿险	80103090
8	泰康人寿	89082055	34	利安人寿	81153862
9	合众人寿	85159902	35	中意人寿	80208288
10	富德生命	81566315	36	长生人寿	55012858
11	同方全球	85524868	37	工银安盛	66695168
12	农银人寿	80765000	38	中融人寿	89018800
13	友邦保险	85798588	39	建信人寿	55088198
14	恒安标准	80107001	40	东吴人寿	55082606
15	光大永明	80208166	41	大家人寿	83563285
16	国泰人寿	85050118-012	42	北大方正	85016099-0
17	中信保诚	66699806	43	交银康联	55888686
18	平安养老	85018025	44	太平养老	80980003
19	人民人寿	80113079	45	国联人寿	89127192
20	和谐健康	85151106	46	百年人寿	55885275
21	中宏人寿	89016077	47	前海人寿	66695050
22	君康人寿	89015173	48	招商信诺	89129001
23	中德安联	81181991	49	中银三星	89002018
24	长城人寿	85798622	50	平安健康	89000311
25	华夏人寿	85797351	51	天安人寿	85326100
26	阳光人寿	68529566	52	复星保德信	87119600