

金融消保在身边 保障权益防风险

2024年3·15金融消费者
权益保护教育宣传

汇聚保险力量 共创美好生活

——随州保险业全面开展金融消费者权益保护教育宣传活动

编者按

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,全面贯彻落实党的二十大精神和中央金融工作会议、中央经济工作会议部署要求,不断践行金融工作政治性、人民性,国家金融监督管理总局随州监管分局指导随州市保险业协会和辖内各保险机构全面开展“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动,通过普及金融知识、宣导金融政策、提示金融风险,提升广大保险消费者的金融素养和金融安全意识,增强依法维权能力,提升人民群众金融服务的便利性、可得性和获得感。

金融消费者八项基本权益

1 财产安全权:

指金融机构应当依法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。金融机构应当审慎经营,建立严格的内控措施和科学的技术监控手段,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。

【案例简介】

2024年1月初,某保险公司工作人员B在处理投保人M先生的退保业务时,发现办理业务电话与M先生留存存在公司系统中的电话不一致,办理业务人员声音与原录音电话中M先生声音也存在差异。于是,通知其他工作人员用客户留在公司系统中的电话进行了拨打。经过详细询问后,M先生告知曾将保单信息、身份证、银行账号等信息发送给他的朋友,他自身并没有退保的意愿并且对工作人员特与之进行确认的行为表示了感谢,工作人员的负责任的态度及专业能力,确保了投保人M先生的经济利益未受损失。

【案例启示】

根据国务院办公厅《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》要求,保险机构应当采取有效措施依法保障保险消费者在购买保险产品和接受保险服务过程中的财产安全。本案中保险公司工作人员及时发现疑点,避免了客户财产遭受损失,提示消费者切勿轻信暴露个人信息,导致自身财产安全权受到侵犯。

2 知情权:

指金融机构应当以通俗易懂的语言,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。

【案例简介】

客户C先生于2024年2月为妻子投保了一份重大疾病保险。保单销售人员为客户送达保单时告知近期会有回访电话,提醒C先生注意接听。但C先生认为保险合同已经生效了,回不回访没有必要,故而未接听回访电话。公司工作人员积极联系客户,并告知回访电话的重要性,最终C先生配合完成了公司的电话回访,成功维护了自己的合法权益。

【案例启示】

为更好地保护保险消费者自身的知情权,请重视保险公司的回访,回访是保险公司在消费者购买保险合同生效后,为确保保险合同为消费者亦且消费者知悉合同内容而进行的沟通。回访过程中如有疑问可直接向回访人员进行询问,对于自己不确定的问题要明确提出,也可预约销售人员再次进行详细的讲解,确保自己对保险合同的权益内容完全清楚。

3 自主选择权:

指金融机构应当在法律法规和监管规定允许范围内,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。

【案例简介】

S先生近期计划为自己投保一份保险,主动联系某公司业务人员D咨询保险产品。业务人员D简单与S先生沟通了解其需求后为其推荐了一款重疾险保险产品,该产品的保险责任、保险期限、保费等各项内容均与S先生需求高度契合,双方很快达成一致。可在S先生计划购买该产品时,D却表示该重疾

产品必须与另一款产品同时购买,无法单独购买,但S先生并不需要另一款产品,双方经多次沟通后未果,S先生未能成功购买所需产品。

【案例启示】

本案中业务人员D在向客户S推荐产品时强制捆绑销售其他类型保险产品,没有站在客户角度按其实际需求配置产品,侵害了客户的自主选择权。2015年11月,国务院办公厅发布《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,提出保障金融消费者的八项基本权利,其中自主选择权的核心是:金融消费者享有自主选择商品或服务的权利。

在此提醒广大金融消费者,应根据自己的需求配置保险产品,如在购买保险时遇到强制捆绑销售情况应引起警觉,维护自身合法权益。

4 公平交易权:

指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消费者责任,限制或者排除金融消费者合法权益,不得限制金融消费者寻求法律救济途径,不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

【案例简介】

投保人E女士近期为H先生投保某年金保险,保额25000元,年交保费5000元,交费年期5年。被保险人于保险期间内因呼吸心跳骤停身故,法定受益人前往保险公司申请理赔,按照主险保险责任,身故保险保额25000元。当看到客户提供的理赔资料时,理赔人员初步判断被保险人身故前可能已确诊慢性肝衰竭重症,理赔人员经核实,客户保单附加了某重疾险,保额250000元。经过认真对照合同条款约定与调查核实,证明被保险人出险属实,本次属于保险责任范围,根据条款约定,给付重疾保险金250000元。

【案例启示】

本案中,该保险公司理赔人员认真核查客户情况,并未利用客户的信息不对称隐瞒实情,而是向客户进行解释说明,还原事实真相,使客户能够获得正常理赔,维护了客户的公平交易权。

5 依法求偿权:

指金融机构应当切实履行金融消费者投诉处理主体责任,在机构内部建立多层次投诉处理机制,完善投诉处理程序,提高金融消费者投诉处理

质量和效率接受社会监督。

【案例简介】

2023年12月,曾先生在某保险公司购买车辆保险,保额40万元。2023年7月,曾先生的车辆由于暴雨被淹导致车辆报废。曾先生前往保险公司办理索赔手续,理赔工作人员告知车辆被淹,需要根据车辆的损失程度进行定损修复。曾先生认为车辆被淹无法修复,因此要求车辆报废处理,并对理赔处理不满,拨打保险公司客服热线投诉。

保险公司投诉处理人员第一时间联系客户沟通投诉事宜,经反复沟通,均无法达成一致意见。保险公司在征得曾先生同意后,申请由当地调解组织进行调解。调解人员表示可以申请第三方鉴定,最终在鉴定结果出来后,达成一致意见。

【案例启示】

本案中,保险公司建立了完善的投诉受理渠道及处理机制,在无法与消费者协商一致的情况下,积极向当地调解组织申请调解,有效保障了消费者的依法求偿权。

6 受教育权:

指金融机构要积极开展或参与金融知识普及活动,开展广泛、持续的日常性金融消费者教育,帮助金融消费者提高对金融产品和服务的认知能力和自我保护能力,提升金融消费者金融素养和诚实守信意识。

【案例简介】

小陈最近在某饭局上认识了一位新朋友张某,聊天过程中得知小陈已在某保险公司购买了保单,遂一直向小陈宣讲保险无用论,告知小陈交的越多损失的越多,同时提出其所属公司为专业退保公司,保证全额退保,后续诱导小陈提供了保单及身份证等资料并授权代理退保。保险公司工作人员得知该情况后,第一时间联系小陈,细致全面的讲解了退保的风险及损失,同时向小陈普及了非法代理退保的危害,最终在工作人员的帮助下小陈选择保留该保单。通过这次经历,小陈对于代理退保有了清晰的认识,维护了自身合法权益。

【案例启示】

本案中,该金融监管机构工作人员在发现异常及时对客户进行了提醒,并向其讲述非法代理退保相关知识,充分履行了为消费者普及金融知识的义

务,切实保障了客户的受教育权,并通过相关金融知识的宣传提高了客户的风险识别能力。

7 受尊重权:

指金融机构应当尊重金融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。

【案例简介】

某保险公司举办客户答谢会活动,活动结束后部分客户有意向咨询一款保费较高的保险产品。在向客户L介绍保险产品时,业务人员Y观察到该客户穿着普通,长相平平无奇,因此断定该客户无力购买该产品。面对客户进一步询问有关问题时表现十分不耐烦,只草草敷衍客户,甚至冷嘲热讽,当质疑其购买能力。

【案例启示】

本案中,业务人员Y以貌取人,言行中对金融消费者的人格尊严进行践踏,损害了金融消费者受尊重的权利。

根据《关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》,金融消费者在购买或使用金融产品或接受金融服务时,享有其人格尊严、民族风俗习惯得到尊重的权利。作为金融服务的提供方,应当确保其业务人员知法守法,切实保障金融消费者的合法权利不受侵害。

8 信息安全权:

指金融机构应采取有效措施加强对客户信息的管理,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。

【案例简介】

2023年2月,某金融机构内勤人员与其朋友共谋,利用工作之便搜集含有客户电话号码、姓名、家庭住址等内容的公民个人信息,再以每条信息1.1元至1.3元不等的价格将客户个人信息非法出售,获利高达几万元,同时非法获取该客户个人信息的公司使用该客户信息进行牟利。

【案例启示】

公民在选择购买保险、银行理财等合法金融产品或服务时,要警惕该类事项发生,发现犯罪分子以提供保险或其他金融产品、服务为由非法收集个人信息并牟利时,要及时向有关部门提供线索,切实维护自身合法权益。

以案说险

案例一:

● 案件简介

刚刚入职保险公司的李某,在入职培训期间后深刻认识到保险是生活的必需品,多多益善,打算拿出自己省吃俭用积攒的二万元钱投保一款二十年缴费的重大疾病保险。公司服务人员受理及时提醒李某要理性投保,不仅要考虑持续缴费的能力,也不能影响自己的正常生活。李某深刻认识到自己的冲动,在主管的指导下重新设计了适合的保险方案。

● 案例分析

以上案例中,保险公司深度践行了“三适当原则”,即将合适的产品或者服务通过合适的渠道提供给合适的消费者,是践行社会责任与合规经营的重要体现。这意味着金融机构需充分理解并严格遵守相关法律法规,对各类金融产品和服务进行严谨的风险评估和市场定位,并结合消费者的实际需求、风险承受能力、投资经验等因素,确保所提供的产品和服务既能满足消费者财富增值、保值的目标,又能与其风险偏好相适应。

● 风险提示

根据《国家金融监督管理总局令2023年第2号》(《保险销售行为管理办法》)第四条规定,保险销售行为应当遵循依法合规、平等自愿、公平适当、诚实守信等原则,尊重和保障投保人、被保险人、受益人的合法权益。此外消费者在投保保险产品时,应认真阅读合同,了解权利义务,慎重对待合同签署、风险评估等重要环节,充分考虑自身经济状况,增强保险知识学习,审慎做出投保决策。只有这样,才能做到有效理性投保,购买真正适合自己的保险。

案例二:

● 案件简介

客户王某,通过业务员购买了一份分红型两全保险,这份保单其实是虚假保单,是业务员趁业务员保管保单合同公章的人不在和下班时间,偷盖合同公章后,将自己虚拟的保险合同交付给客户。由于虚假保单无法出具正规机打发票,业务员将发票手填后转交给客户,客户在后面的几年时间里,每年按期将保费交给业务员,但是业务员并未将保费交给保险公司,而是自己挪用。一直到保单合同到期,客户王某未能如期获得满期金给付,向保险公司咨询的时候,被告知公司内部查不到其保单号,双方无法协商一致,向法院提起了诉讼。

● 案例分析

本案中,业务员已经构成了诈骗罪,检察机关对其进行刑事起诉。而客户王某在买完保险后,并没有通过银行转账或现金的形式将保费直接交给保险公司,负有一定的过错责任,保险公司因为自身内部操作流程的监管缺失,导致业务员挪用公章制造虚假保险合同,同样负有一定的过错责任。最终,法院判令王某和保险公司各承担50%的责任,对于业务员以诈骗罪起诉,另案追究。

● 风险提示

消费者在购买保险产品时,一定要通过正规渠道购买,切不可轻信保险代理人的一面之词,一定要认真阅读合同条款,了解权利义务,审慎对待合同签署、风险评估等重要环节,增强风险防范意识,树立理性购买保险观念。

案例三:

● 案件简介

秋收时节,某地多个村庄种植的水稻因病虫害造成大面积减产甚至绝收,农户因损失惨重情绪激动。承保水稻种植的保险公司在接到报案后迅速部署安排,第一时间赶赴现场,并和当地政府实地勘验受灾情况,安抚农户情绪。一方面,保险公司组建理赔突击队奔赴田间地头,依托无人机遥感影像及查询手机对各村受灾面积逐块进行锁定,确保不漏一户村民,不漏一分灾情;另一方面,保险公司委托村委干部逐户逐田核查灾情登记并造册记录,拍照留存,为后期补偿提供有利的科学数据支撑。最终保险公司共锁定受灾农户400余户,受灾面积3000余亩,在核定理赔金额后,保险公司及时将200余万元理赔款赔付到受灾农户手中。在完成全部赔付后,保险公司又对申请理赔的农户进行了逐一回访,确保理赔到位,切实提升了被保险农户的获得感和满意度。

● 服务提示

消费者:当发生保险责任范围内的农险事故后,农户应及时拨打保险公司官方电话报案,积极配合保险公司查勘定损、收集资料,待保险公司锁定受损标的,确定理赔范围后方可完成损失赔付。

保险公司:保险公司应强化农险承保、理赔标准化建设,持续运用现代科技手段,为农户提供防灾减损及理赔服务,保护农户的依法求偿权,持续推动农业保险提质增效和高质量发展,为助力乡村振兴贡献保险力量。



▲ 国家金融监督管理总局随州监管分局与随州市公安局召开“打击代理退保”黑产违法犯罪活动联席会议,梳理既往行政处罚以及日常监管中发现的可疑线索,全面排查疑似“代理退保”机构、恶意退保人员。



▲ 太平人寿随州中支开展“进社区”活动,向社区居民普及保险知识。

国家金融监督管理总局随州监管分局风险提示

关于防范养老诈骗的风险提示

近期,一些不法分子利用“代理退保”“以房养老”“投资理财”等方式套路诈骗消费者,尤其令老年人防不胜防,严重侵害老年消费者合法权益。国家金融监督管理总局随州监管分局提醒广大老年消费者提高风险防范意识,谨防三类养老诈骗陷阱。

案例一:“代理退保”陷阱

不法分子非法获取保单信息后,通过诋毁保险产品、承诺更高收益等手段,鼓动老年人退保并购买所谓“高收益”理财产品。待老年人陷入圈套后,不法分子不仅收取高额“代理维权”手续费,甚至侵占老年人的退保金。

案例二:“以房养老”陷阱

不法分子打着“以房养老”旗号,诱骗老年人抵押房产购买所谓“理财产品”并承诺给付高额利息。

实际上是以老年人房产办理抵押借款,获取资金后被不法分子挪用他处甚至挥霍。一旦资金链断裂,老年人不仅无法收回本金、获得收益,还将面临房产被强制拍卖的风险。

案例三:“投资理财”陷阱

不法分子打着“国家扶持”“政策补贴”旗号,通过虚构投资理财项目或夸大投资收益,以“低风险、高回报”为噱头进行诈骗。不法分子首先鼓动老年人“小额投资”,然后按“高额返利”,进而诱使老年人追加投资金额,一旦收到大额资金便卷款跑路。

针对以上骗取老年人养老钱的三类陷阱,国家金融监督管理总局随州监管分局提示老年消费者:

- 一、不信“偏门”不贪“小利”,提高警惕防诈骗。一方面不信“偏门”,办理各类金融业务一定要通过正规机构和渠道;不贪“小利”,谨记“天上不会掉馅饼”的道理。另一方面多了解金融常识,从正规渠道了解金融产品和办理流程,提高防范风险能力。
- 二、老年人不要被“保本息”“保证收益”等说辞迷惑。正规的“以房养老”是国家实施的“老年人住房反向抵押养老保险”。具体来说,就是拥有房屋完全合法产权的老年人将房产抵押给保险公司,继续拥有房屋占有、使用、收益和经抵押权人(保险公司)同意的处置权,并按照约定条件领取养老金直至身故。老年人身故后,保险公司获得抵押房产处置权,处置所得将优先用于偿付养老保险金。
- 三、投资理财要选择正规机构和渠道。老年人要增强理性投资理财观念,谨记“投资有风险”,警惕各类标榜“低风险、高回报”的投资理财项目,切勿受“高收益”诱惑冲动投资。投资理财要选择正规机构和渠道,并对投资项目多方查证,谨慎对待。

关于防范冒用金融监管名义实施诈骗的风险提示

近期,有不法分子冒充金融监管部门或者工作人员,打着“P2P清退回款”“消除不良征信”“受理投诉”等旗号实施诈骗。国家金融监督管理总局随州监管分局发布消费者权益保护风险提示,提醒广大金融消费者提高警惕,增强反诈意识和识别能力,保护好个人信息和财产安全。

冒充金融监管部门实施诈骗的手法通常有以下几种:

手法一:伪造金融监管部门文件实施诈骗。

不法分子冒用国家金融监督管理总局名义,通过电话短信、快递信函、互联网等渠道,发布“P2P出借人风险专项清退通知”“金融平台清退通知”等虚假信息,引诱投资人通过所谓“官方回款渠道”进行“清退登记”。投资人注册登录后,不法分子再以需要缴纳保证金等作为回款条件,诈骗投资人钱财。

手法二:假冒金融监管部门受理投诉实施诈骗。

消费者在非官方渠道投诉后,不法分子利用非法获取的消费者手机号码、投诉内容等信息,以“解决投诉”“理赔退费”等为由联系消费者,诱导其点

击“XX监管部门在线客服”等虚假链接或者利用视频会议软件创建所谓“XX监管部门会议室”,诱骗登录并开启屏幕共享,从而骗取银行卡号、网银密码、验证码等重要信息,窃取消费者资金。

手法三:冒充金融监管人员以“消除征信不良记录”实施诈骗。

不法分子假冒金融监管部门工作人员,利用非法收集的银行卡号、贷款额度等个人信息,通过电话、社交软件等联系消费者并骗取信任,谎称消费者在使用信用卡、互联网贷款等借贷产品时产生逾期记录,将被列入“征信黑名单”,如要“修复征信”,需向指定的“专用账户”转入资金进行“信用佐证”,并称该笔款项随后将予以退回。一旦消费者信以为真操作转账,不法分子迅速转移资金并藏匿。

义,利用部分金融消费者急于解困、挽回损失、自证清白等心理特点进行诈骗。为保护广大消费者信息安全、财产安全等合法权益,国家金融监督管理总局随州监管分局提示:

- 一、金融监管部门不直接办理金融业务,也不与消费者有任何资金往来。金融监管部门从未设立或者授权设立P2P、投资理财等“回款渠道”,不会通过QQ群、微信群、交易平台等面向社会公众开展资金清退工作。请消费者提高警惕,谨防上当受骗。
- 二、选择正规机构的合法金融服务。消费者如果有借款、理财、保险等金融需求,应选择具备相应业务资质的机构获取金融服务。切勿盲目相信陌生来电、短信、广告传单、社交媒体等非正规途径推销的“低息快捷”“免抵押担保”贷款业务及“保本高