新乡保险业全面开展2025年度“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动

按照国家金融监督管理总局统一安排部署，结合新乡金融监管分局工作要求，市保险行业协会（以下简称协会）联合全市56家会员单位，积极开展以“保障金融权益、助力美好生活”为主题的“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，持续推动保险消费者权益保护工作，不断增强保险消费者的自我保护意识和风险防范能力。

高度重视，全面动员。为切实开展好“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动，协会向全体会员单位发送关于认真组织开展好2025年度“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动的相关工作通知，对活动进行具体安排和要求，启动了新乡保险业“3·15”教育宣传活动。

聚焦主题，突出实效。在宣传活动中，聚焦“维护权益”主题，一方面正面宣传金融支持提振和扩大消费、维护消费者合法权益、为民办实事的亮点举措；另一方面针对“代理退保”“代理维权”等非法金融中介乱象，加强风险提示，以多种方式向社会公众揭示和解析各类骗局的表现形式、手段和危害，引导、帮助消费者不断提高识别和防范非法金融风险的意识和能力，营造安全放心的消费环境。

窗口联动，营造氛围。“3·15”期间，各保险机构统一行动，加强机构职场阵地宣传，在本部和所辖各分支机构营业场所内外悬挂、放置活动海报，宣传活动主题、活动口号，通过电子屏、灯箱等播放宣传标语，设置宣传专区，接受往来群众保险咨询，为群众答疑解惑，营造浓厚的宣传氛围。

户外宣传，深入群众。“3·15”期间，各保险机构深入开展“五进入”宣传活动，积极开展进广场、进街道、进集市、进商圈、进学校等宣传活动，将宣传深入到群众中去，直面消费者诉求，有效解答消费者疑问，不断强化宣传深度和广度，形成宣传合力，提升宣传质效。3月15日，按照市消费者协会和监管部门的安排部署，协会将组织全市56家会员单位在市大桥悦时代北广场，开展以“保障金融权益、助力美好生活”为主题的宣传活动，设置集中性的金融保险咨询、宣传展区，与群众面对面互动交流，进一步掀起全行业宣传热潮。

依托媒体，扩大声势。“3·15”期间，各保险机构广泛通过报刊、官网、微博和微信等媒介，及时展示宣传成果和成效，壮大活动声势，提升活动影响力。协会有效整合行业宣传资源，强化媒体宣传力度，加强与《新乡日报》、新乡广播电视台等主流新闻媒体的深度合作，围绕强化保险保障功能、引导消费者理性维权、提升消费者风险防范意识等主题加强对外宣传。为充分展示新乡保险业在服务新乡实体经济发展、服务民生建设、提供风险保障等方面发挥的重要作用，“3·15”期间，协会面向全行业组织开展了2024年度新乡保险业财险、寿险十大典型理赔案例评选展示活动，在《新乡日报》以专版专刊的形式面向社会予以展示。

同时，协会还依托网站、微信公众号等自媒体持续加强宣传，烘托宣传氛围，设置“3·15”教育宣传活动专栏，发布活动宣传素材，增加“以案说险”、风险提示等宣传内容，及时跟进、展示行业宣传活动的动态和成效，引导消费者正确识别消费风险，提升风险防范意识和自我维权能力。

畅通渠道，切实维权。“3·15”期间，各保险机构进一步畅通投诉渠道，在官方网站、移动客户端、营业场所或办公场所醒目位置公布本机构的投诉电话、通信地址等投诉渠道信息和消费投诉处理流程，接受社会公众监督，及时妥善处理消费纠纷。协会持续全面畅通银行保险业纠纷调解中心、仲裁委员会保险案件服务中心、反保险欺诈中心、保险消费者投诉维权热线等多个维权渠道，有效发挥各渠道效力，及时化解消费者与行业之间的矛盾纠纷，切实维护保险消费者合法权益，持续提升广大消费者的获得感、幸福感和安全感。

2024年度新乡保险业十大典型理赔案例

2024年度，新乡保险业切实履行社会风险保障作用，持续推动保险业回归保障本源，有力发挥了经济“减震器”和社会“稳定器”作用，为新乡经济社会高质量发展和人民幸福安定生活保驾护航。2024年度，全市56家保险公司共处理各类赔案42.52万件，支付赔款31.63亿元，日均处理赔案1165件，日均支付赔款866.58万元。

财产险公司赔付情况

2024年度，全市30家财产险公司共有286名理赔条线工作人员和188部查勘车辆，处理各类赔案33.32万件，支付赔款25.01亿元，日均处理赔案912.88件，日均支付赔款685.2万元。

（一）车辆保险赔付情况

全年共处理赔案23.04万件，支付赔款16.11亿元，日均处理631件，件均赔款6994.67元。其中，交强险赔案12.03万件，支付赔款7.02亿元，件均赔款5833.49元。商业车险赔案11.01万件，支付赔款9.1亿元，件均赔款8263.77元。

（二）企财险赔付情况

全年共处理赔案440件，支付赔款0.99亿元。

（三）意外险、短期健康险赔付情况

意健险业务全年共处理赔案4.92万件，支付赔款1.8亿元，件均赔款3653.15元。

1.意外险全年共处理赔案3.18万件，支付赔款7128.19万元，件均赔款2242.84元。

2.短期健康险全年共处理赔案1.49万件，支付赔款8409.7万元，件均赔款5625.97元。

3.社保业务全年共处理赔案0.25万件，支付赔款2452.06万元，件均赔款9749.76元。

（四）农业保险赔付情况

全年共处理赔案2.64万件，支付赔款3.21亿元，涉及192.07万亩各类作物和9.15万头家畜（禽）。

1.种植险赔付情况。小麦涉及41.39万亩，赔付金额1.03亿元。玉米涉及64.25万亩，赔付金额1.45亿元。水稻涉及3699.4亩，赔付金额111.71万元。其他农作物涉及86.07万亩，赔付金额3750.41万元。

2.养殖险赔付情况。能繁母猪涉及2180头，赔付金额327万元。育肥猪涉及8.14万头，赔付金额2858.35万元。其他家畜家禽涉及7968头，赔付金额271.77万元。

人身险公司赔付情况

2024年度，全市26家人身险公司共处理各类赔案9.2万件，支付赔款6.62亿元，日均处理赔案181件，日均支付赔款248.15万元。行业获赔率均值为98.96%，最快理赔时间1秒，年龄最小赔付对象为出生仅1天的新生儿，年龄最大赔付对象为105岁的老人。

（一）医疗类赔付情况

全年共处理赔案11.06万件，支付赔款2.71亿元，件均赔付2448.5元。

1.涉及男性的赔案5.99万件，涉及女性的赔案5.01万件。

2.因疾病产生的赔案5.49万件，案件数量前3位的病因分别是呼吸系统疾病、恶性肿瘤、心脑血管疾病。

3.因意外产生的赔案2.73万件，案件数量前3位的受伤原因分别是动物抓咬、骨折、摔伤和扭伤。

（二）重疾类赔付情况

全年共处理赔案7480件，支付赔款6.14亿元。

1.涉及男性的赔案3958件，占重疾总赔案的52.91%，重疾案件数量前3位的病因分别是恶性肿瘤、心梗、肺癌。从年龄段看，41岁-60岁之间的赔案有2875件，占男性赔案的72.64%。

2.涉及女性的赔案3527件，占重疾总赔案的47.09%，重疾案件数量前3位的病因分别是其他恶性肿瘤、乳腺癌、心脑血管疾病。从年龄段看，41岁-60岁之间的赔案有2416件，占女性赔案的68.5%。

（三）身故类赔付情况

全年共处理赔案3311件，支付赔款1.52亿元。因病身故的赔案2808件，因意外身故的赔案504件。从年龄上看，41岁-60岁之间的赔案有1483件，占身故赔案的45.53%；60岁以上的赔案有1403件，占身故赔案的43.08%。

（四）伤残类赔付情况

全年共处理赔案394件，支付赔款803.8万元。从性别上看，涉及男性的赔案有267件，涉及女性的赔案有127件。

日前，市保险行业协会组织开展了2024年度新乡保险业财险、寿险十大典型理赔案例评选活动。本次活动经过典型理赔案例征集、案件评选等环节，最终评出五大财险理赔案例、五大寿险理赔案例。这些案例展示了新乡保险业在为人民群众生活提供风险保障、参与完善社会保障体系建设等方面发挥着越来越重要的作用，充分体现了新乡保险业的社会责任与担当。

财险典型理赔案例

人保财险：重信守诺担风险 巨额赔偿助复产

赔付金额：343万元
承保公司：人保财险新乡市分公司
承保险种：企财险
理赔时间：2024年9月14日
案件简述：2024年3月5日，人保财险新乡市分公司红旗支公司承保的新乡市某化工有限公司在生产过程中发生火灾事故，造成固定资产（反应釜和厂房）、存货（原材料和半成品）等财产不同程度受损。

接到报案后，人保财险新乡市分公司高度重视，立即成立火灾事故处理小组，第一时间赶赴现场开展现场查勘、损失统计和资料收集等理赔工作，后期积极主动与企业共同确认损失情况。最终双方达成协议，人保财险新乡市分公司于2024年9月14日赔付被保险企业新乡市某化工有限公司343万元，为该企业最大程度上减损助产。

该企业以4.37万元的保费成本，为自身经营获取了巨额保障，充分体现了保险保障功能的真谛。此次理赔切实彰显了人保财险“人民保险、服务人民”的企业使命，展现了公司在重大事故中的快速响应能力和高效理赔服务。人保财险新乡市分公司将继续以客户为中心，坚守保险保障的初心，为企业和个人提供更加全面、专业的风险保障服务。

中原农险：精准高效理赔 守护粮食生产安全

赔付金额：282.49万元
承保公司：中原农险新乡市分公司封丘县营销服务部
承保险种：河南省中央财政玉米完全成本保险
理赔时间：2024年9月2日、11月7日
案件简述：2024年秋季作物生长期间，中原农险新乡市分公司封丘县营销服务部承保了新乡市荆禾农业发展有限公司种植的两万余亩玉米，受连续降雨影响发生了内涝灾害。中原农险新乡市分公司封丘县营销服务部接到报案后，快速反应。面对严峻的受灾状况，总、省、市、县4级公司联动，抽调精锐人员第一时间前往受灾地块，深入田间地头，与被保险人、农业专家一起逐块核实标的受灾面积，精准厘定损失情况。最终于2024年9月2日、11月7日分两次共计赔付该企业282.49万元，最大程度减轻了该企业的损失，守护了农民群众的粮食生产安全。

太平洋财险：出口货运险 为每一次远行保驾护航

赔付金额：276.65万元
承保公司：太平洋财险新乡中心支公司
承保险种：出口货运险
理赔时间：2024年6月11日
案件简述：太平洋财险新乡中心支公司承保某出海企业出口货运险业务，接客户报案称，货车运载标的货物于运输过程中在墨西哥当地服务区内发生货物被盗事件，造成货物丢失。接客户报案后，公司第一时间联系报案人了解事故经过及损失情况，并及时安排海外代理人前往现场进行查勘，后期积极与企业协商定损事宜。最终双方达成协议，太平洋财险新乡中心支公司于2024年6月11日支付被保险人276.65万元理赔款。出口货运险作为出海企业的重要风险保障，为每一次远航提供坚固护盾，为出海企业安全经营保驾护航。

阳光财险：意外无情 保险托起生命之重

赔付金额：207.5万元
承保公司：阳光财险新乡中心支公司
承保险种：机动车交强险、商业保险
理赔时间：2024年8月12日
案件简述：阳光财险新乡中心支公司承保的车辆在原阳县发生碰撞，造成对方人员受伤。因伤者伤势较为严重，事故发生后在医院重症监护室治疗，后又转入郑州市的医院康复治疗，最终因伤情较重治疗无效死亡。治疗期间，考虑受害者家庭条件较为困难，无力支付医疗费用，阳光财险新乡中心支公司多次垫付医疗费用，其间累计垫付106.3万元。后期，公司工作人员多次主动上门探望家属，了解家属的赔付意向，积极进行协商，达成调解协议。最终，阳光财险新乡中心支公司于2024年8月12日赔付家属理赔款207.5万元，为遭受沉重打击的家庭送去生活的希望。

永安财险：生命无常 保险践行承诺与责任

赔付金额：170.5万元
承保公司：永安财险新乡中心支公司
承保险种：机动车交强险、商业保险
理赔时间：2024年2月29日
案件简述：永安财险新乡中心支公司承保的车辆与行人发生相撞事故，造成对方行人现场死亡。事故发生后，永安财险新乡中心支公司理赔人员第一时间到当地交警队协调处理，向亡者家属送去慰问，积极耐心沟通，抚慰家属情绪。经多次协商，最终于2024年2月29日达成赔偿协议，永安财险新乡中心支公司赔付亡者家属理赔款共计170.5万元。在意外和伤痛来临之际，保险践行了承诺和责任，为家属在悲伤之中注入一丝温暖。

寿险典型理赔案例

中国人寿：忠诚守护生命 温暖抚慰伤痛

赔付金额：282.91万元
承保公司：中国人寿新乡分公司
承保险种：国寿福禄双喜两全保险（分红型）、国寿盛世传家终身寿险、国寿鑫耀相伴两全保险、国寿鑫享未来两全保险、国寿百万如意行两全保险（盛典版）
理赔时间：2024年2月4日
案件简述：2024年2月，中国人寿新乡分公司接到家属提交X先生因白血病身故申请理赔的相关资料，积极与客户家属进行沟通，迅速开展理赔服务，启动理赔程序。经调查审核，确定属于公司保险责任，于2024年2月4日向客户家属给付保险金282.91万元。保险就像一把无形的伞，为人们的生活遮风挡雨。当无常、意外和伤痛来临之时，保险依然守护在人们身边，将关爱和温暖延续。

新华保险：信守承诺 不负所托

赔付金额：219.82万元
承保公司：新华人寿新乡中心支公司
承保险种：乐途无忧两全保险、吉星高照A款两全保险、意外伤害保险
理赔时间：2024年1月29日
案件简述：新华保险客户L先生在外地驾驶车辆，不幸与货车发生严重交通事故，经全力救治无效身故。获知事故后，新华人寿新乡中心支公司理赔服务人员当日前往慰问客户家属，指导客户家属立即报案，并持续关注事故处理进展。交通事故责任认定后，公司理赔服务人员立即协助客户家属提交了理赔申请。经审核，事故情况符合公司保险责任。2024年1月29日，新华人寿新乡中心支公司向保险受益人共支付身故保险金219.82万元。新华保险始终以敬畏之心对待每份保单，致力于为客户提供值得信赖和托付的服务，构筑坚实可靠的风险保障后盾。

泰康人寿：雪中送炭 为客户解燃眉之急

赔付金额：201.16万元
承保公司：泰康人寿新乡中心支公司
承保险种：重疾险、医疗险
理赔时间：2024年4月14日
案件简述：2024年3月11日，泰康人寿新乡中心支公司客户L女士确诊为极重度感音神经性耳聋，随后进行人工耳蜗植入术。术后，L女士向公司报案，公司理赔人员第一时间介入了解情况。L女士出院后，理赔人员协助客户准备理赔所需资料并申请理赔。泰康人寿新乡中心支公司收到客户理赔资料后，确认L女士本次住院花费67.86万元，除社保报销1.7万元外，剩余的66.16万元医疗费用均由泰康人寿新乡中心支公司承担。同时经审核，L女士的情况符合合同约定的重大疾病保险责任，公司赔付L女士135余万元重疾理赔金。共计赔付客户理赔金额达201.16万元。此次理赔受到了客户的肯定和认可，在为客户减轻医疗费用负担的同时，也为客户后期生活提供了保障。泰康人寿新乡中心支公司将不忘初心、以人为本，坚定的承担起企业责任，为牧野大地人民幸福生活保驾护航。

平安人寿：履行承诺 减轻客户治疗后顾之忧

赔付金额：176万元
承保公司：平安人寿新乡中心支公司
承保险种：平安附加少儿福上福19提前给付重大疾病保险、平安附加爱加分20提前给付重大疾病保险
理赔时间：2024年5月31日
案件简述：2024年3月28日，平安人寿新乡中心支公司客户L某不幸确诊为鼻咽恶性肿瘤。这突如其来的诊断结果不仅给客户带来了巨大的心理压力，也对其家庭的经济状况造成了严重影响。面对高额的治疗费用，客户L某及家庭陷入了困境。在得知客户L某的病情后，平安人寿新乡中心支公司理赔人员第一时间联系客户，详细了解其治疗情况，并安排工作人员主动上门探访。在探访过程中，平安人寿新乡中心支公司理赔人员积极抚慰客户情绪，协助客户整理收集相关理赔资料，指导其完成重疾理赔申请。经审核，平安人寿新乡中心支公司于2024年5月31日赔付客户重疾理赔金176万元，并豁免后续保费4.9万余元。理赔款的及时到账，极大地缓解了客户家庭的经济压力，为其后续持续治疗提供了有力的保障。

太平洋人寿：理赔无忧 践信于行

赔付金额：155万元
承保公司：太平洋人寿新乡分公司
承保险种：重大疾病险种
理赔时间：2024年6月16日
案件简述：太平洋人寿新乡分公司承保客户李女士体检发现甲状腺结节增大，随即住院手术治疗确诊为甲状腺恶性肿瘤，客户于2024年5月11日向公司进行报案。太平洋人寿新乡分公司在接到报案后，立即启动理赔绿色通道。公司工作人员一边安抚客户的焦虑情绪，耐心解答其疑问；一边协助客户整理理赔资料，指导其提交理赔申请。经调查核实后，太平洋人寿新乡分公司于2024年6月16日赔付李女士155万元的重大疾病保险理赔款，及时解决了李女士治疗的燃眉之急，为其后续健康提供了保障。

市保险行业协会供稿