

新乡市保险业全面开展 2026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,结合国家金融监督管理总局新乡监管分局工作要求,新乡市保险行业协会(以下简称协会)联合全市55家会员单位积极开展以“清朗金融网络、守护安心消费”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,助力提升社会公众金融素养,不断增强保险消费者的自我保护意识和风险防范能力。

全面动员,形成宣传合力。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2026年度“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动的有关工作通知,对活动进行了具体安排

和要求,全面启动了新乡市保险业“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动。

聚焦主题,突出活动实效。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、科技化手段精准满足群众多元化需求等解民忧、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醒提示,帮助消费者筑牢财产安全防线。

窗口联动,营造浓厚氛围。“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,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,宣传活动主题与口号;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。

走进户外,加强互动交流。“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,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、进学校等户外宣传活动,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日当天,按照市消协和监管部门的安排部署,协会将组织全市会员单位在市长桥悦时代广场,开展以

“清朗金融网络、守护安心消费”为主题的进广场宣传活动,设置集中性的金融保险咨询、宣传展区,与群众进行面对面互动交流,进一步掀起全行业宣传热潮。

依托媒体,扩大受众群体。“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,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,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,加强与新乡日报社、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,加强对对外宣传。为充分展示新乡市保

业在服务实体经济发展、服务民生建设、提供风险保障等方面发挥的重要作用,“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,协会面向全行业组织开展2025年度新乡市保险业财险、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、微信公众号等持续加强宣传,烘托宣传氛围,设置“3·15”金融消费者权益保护教育宣传专题专栏,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。

完善流程,畅通维权渠道。“3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动期间,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、联系地址、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,切实维护金融消费者合法权益,持续提升广大消费者的获得感、幸福感、安全感。

2025年度新乡市保险业十大典型理赔案例

2025年度,新乡市保险业切实履行社会风险保障职责,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,为新乡市经济社会高质量发展和人民幸福安定生活保驾护航。

2025年度,全市55家保险公司共处理各类赔案44.1万件,较上年

度增加1.58万件,支付赔款29.36亿元,日均处理赔案1208件,较上年度增加43件,日均支付赔款804.38万元。

日前,新乡市保险行业协会组织开展了2025年度新乡市保险业财险、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市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,充分体现了新乡市保险业的社会责任与担当。

财产险公司赔付情况

2025年度,全市30家财产险公司共有267名理赔条线工作人员和205部查勘车辆,处理各类赔案36.97万件,支付赔款22.72亿元,日均处理赔案1012.88件,日均支付赔款622.47万元。

(一)车辆保险赔付情况

全年共处理赔案23.58万件,支付赔款13.65亿元,日均处理630件,件均赔款5934.78元。其中,交强险赔案12.85万件,支付赔款7.56亿元,件均赔款5883.27元;商业车险赔案10.73万件,支付赔款6.09亿元,件均赔款5644.62元。

(二)企财险赔付情况

全年共处理赔案311件,支付赔款0.13亿元。

(三)意外险、短期健康险赔付情况

意外险、短期健康险业务全年共处理赔案6.54万件,支付赔款1.49亿元,件均赔款2278.29元。

1.意外险全年共处理赔案2.52万件,支付赔款6997.52

万元,件均赔款2776.79元。

2.短期健康险全年共处理赔案2.38万件,支付赔款2242.41万元,件均赔款942.19元。

3.社保业务全年共处理赔案1.64万件,支付赔款5619.41万元,件均赔款3426.47元。

(四)农业保险赔付情况

全年共处理赔案2.38万件,支付赔款2.94亿元,涉及87.36万亩各类作物和8.48万头家畜(禽)。

1.种植险赔付情况。小麦涉及29.15万亩,赔付金额0.77亿元。玉米涉及30.75万亩,赔付金额0.87亿元。水稻涉及0.56万亩,赔付金额143.98万元。其他农作物涉及27万亩,赔付金额2304.39万元。

2.养殖险赔付情况。能繁母猪涉及1809头,赔付金额271.35万元。育肥猪涉及5.73万头,赔付金额2118.42万元。其他家畜家禽涉及2.57万头,赔付金额504万元。

财产险理赔案例

太平洋财险:保险全程守护 把安心送给客户

赔付金额:202.4万元
承保公司:太平洋财险新乡中心支公司
承保险种:机动车商业保险
理赔时间:2025年3月31日

案件简述:太平洋财险新乡中心支公司承保的一辆标的车在原阳县行驶中,不慎与另外两辆车发生碰撞,事故导致一名人员身受重伤,三方车辆不同程度受损,标的车全责。事故发生后,太平洋财险新乡中心支公司高度重视,第一时间与事故各方取得联系,积极沟通处理。同时,为了保

障伤者能够及时得到救治,太平洋财险新乡中心支公司前期主动垫付了9万元医疗费用,为伤者及其家属减轻经济负担。

由于伤者伤情极为严重,后续治疗过程漫长,太平洋财险新乡中心支公司持续关注伤者的治疗进展,尽力提供支持帮助。最终,伤者经伤残鉴定结果显示为多处伤残。经过不懈努力和多次沟通,2025年3月31日,太平洋财险新乡中心支公司与各方便达成一致,共计赔付202.4万元,为伤者后续的康复和生活提供一份实实在在的保障。

人保财险:立足保险保障核心主责 央企担当护航发展

赔付金额:175.75万元
承保公司:人保财险新乡市分公司
承保险种:财产综合险
理赔时间:2025年10月17日

案件简述:2025年8月7日,新乡市遭遇强暴雨天气,新乡市某厂区内积水倒灌引发生产原料大面积受损,正常生产经营受到严重影响。面对厂区受损货物数量大、定损核损难度高的复杂情况,人保财险新乡市分公司第一时间响应报案,迅速启动应急理赔预案。案件处理团队即刻奔赴事故现场,创新采用分区抽样、逐垛核损双重定损方案,克服物资繁杂、清点难度大等多重困难,以严谨的态度逐一清点受损物资,精准核定损失程度,全程遵守诚信公正理赔准

则。经核查认定,本次事故属于财产综合保险责任范围,人保财险新乡市分公司理赔团队仅用两个月时间便高效完成了查勘、核损、理算、与企业充分沟通达成理赔共识等全流程工作,足额支付175.75万元理赔款项,为企业抢险救灾、恢复生产注入坚实资金保障。

此次大额快速理赔,彰显了人保财险新乡市分公司在维护客户权益、兑现保险承诺方面的坚定决心与扎实行动。作为国有保险骨干企业,人保财险新乡市分公司始终立足保险保障核心主责,以专业高效的理赔服务、坚实的保障支撑,全力护航地方实体经济稳健运行,用实际行动诠释“人民保险,服务人民”的使命担当。

中银保险:生命至上 诠释保险的温度与担当

赔付金额:160万元
承保公司:中银保险新乡中心支公司
承保险种:机动车商业保险
理赔时间:2025年2月17日

案件简述:中银保险新乡中心支公司承保的车辆在延津县境内发生一起重大交通事故,造成两人受伤。其中一名伤者因伤势危重,先后历经多次抢救,手术与长期康复治疗,仅医疗费用就高达91万元,整体治疗、康复、护理等费用压力巨大。面对突如其来的事故与高额救治费用,伤者家庭无力承担,一度陷入困境。事故发生后,中银保险新乡

中心支公司第一时间启动重大事故人伤理赔绿色通道,坚持“先救治、后手续、特事特办”原则,主动简化理赔申请流程,紧急先行预付赔款20万元,为生命救治抢下黄金时间。在后续理赔处理中,中银保险新乡中心支公司主动协助家属整理理赔资料,与事故各方加强沟通,加快落实赔偿事项,让伤者得到持续、妥善的治疗与康复保障。最终,该案件整体赔付金额达160万元,从紧急预赔到全额赔付,从专业服务到温情陪伴,中银保险新乡中心支公司以实际行动扛起社会责任,真正做到为群众解忧、为生命护航,生动诠释了保险的温度与担当。

国寿财险:践信于行 保险守护生命

赔付金额:139.98万元
承保公司:国寿财险新乡市中心支公司
承保险种:机动车商业保险
理赔时间:2025年10月24日

案件简述:国寿财险新乡市中心支公司承保的车辆在右转弯道处向右转弯时,与一辆电动自行车发生剐蹭,造成对方受伤且车辆受损。因伤者受伤较为严重,

出院后一直在进行康复治疗,造成该事故始终无法进行理赔。为了尽快结案让伤者拿到赔款,国寿财险新乡市中心支公司工作人员多次主动上门探望伤者,了解伤者具体治疗及后续康复情况,就其赔付意向多次进行沟通,最终于2025年10月24日达成赔偿意向,赔付其理赔款139.98万元,为伤者后续治疗康复提供坚实保障。

平安财险:世事无常亦有偿 百万理赔显担当

赔付金额:124.32万元
承保公司:平安财险新乡中心支公司
承保险种:交强险、机动车商业保险
理赔时间:2025年5月26日

案件简述:2025年2月24日,平安财险新乡中心支公司承保车辆在长垣市发生车辆碰撞事故,造成对方车辆一人

死亡、一人受伤。两名受害方年纪较轻,需抚养两名未成年子女,事故发生后家属悲痛万分,情绪激动。为尽快赔付以慰藉家属,化解后患,平安财险新乡中心支公司主动对接受害方家属,就赔付事宜反复沟通协商,最终于2025年5月26日支付人伤理赔款124.32万元,以高效理赔与暖心服务践行保险责任,为受害家庭送去坚实保障与温暖慰藉。

人身险公司赔付情况

2025年度,全市25家人身险公司共处理各类赔案7.13万件,支付赔款6.64亿元,日均处理赔案195件,日均支付赔款181.92万元。行业获赔率均值为97%,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102岁的老人。

(一)医疗类赔付情况

全年共处理赔案5.96万件,支付赔款2.09亿元,件均赔款3506.71元。

1.涉及男性的赔案3.28万件,涉及女性的赔案2.68万件。
2.因疾病产生的赔案3.69万件,案件数量前3位的病症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2.27万件,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8119件,支付赔款3.17亿元。

1.涉及男性的赔案4325件,占重疾总赔案的53.27%,重疾案件数量前3位的病症分别是恶性肿瘤、脑梗、肺癌。从年龄段看,41—60岁之间的赔案有2950件,占男性赔案的68.2%。

2.涉及女性的赔案3794件,占重疾总赔案的46.72%,重疾案件数量前3位的病症分别是其他恶性肿瘤、乳腺癌、心脑血管疾病。从年龄段看,41—60岁之间的赔案有2471件,占女性赔案的65.12%。

(三)身故类赔付情况

全年共处理赔案3319件,支付赔款1.37亿元。因病身故的赔案2766件,因意外身故的赔案553件。从年龄段看,41—60岁之间的赔案有1520件,占比45.8%;60岁以上的赔案有1590件,占比47.91%;0—40岁之间赔案有209件,占比6.3%。

(四)伤残类赔付情况

全年共处理赔案353件,支付赔款49.92万元。从性别上看,涉及男性的赔案有236件,涉及女性的赔案有117件。

人身险理赔案例

平安人寿:一诺百万 保险守护在你身边

赔付金额:189.85万元
承保公司:平安人寿新乡中心支公司
承保险种:平安附加平安福提前给付重大疾病保险等
理赔时间:2025年9月11日
案件简述:新乡市Z女士近年来陆续在平安人寿新乡中心支公司购买了平安附加平安福提前给付重大疾病保

险等多份保险保障。2025年,Z女士感觉身体不适,经医院诊断为乳腺恶性肿瘤。平安人寿新乡中心支公司接到报案后,及时安排工作人员慰问Z女士,了解病情,协助其准备理赔相关资料,帮助Z女士快速完成理赔申请。平安人寿新乡中心支公司于2025年9月11日完成审核,赔付理赔金189.85万元,为罹患重疾的客户送去保障和温暖。

泰康人寿:泰康守护16年 健康承诺永相伴

赔付金额:176万元
承保公司:泰康人寿新乡中心支公司
承保险种:重大疾病保险、豁免保费、住院医疗
理赔时间:2025年8月25日
案件简述:泰康人寿新乡中心支公司客户高女士自2009年起,便累计为自己投保了涵盖重大疾病、住院医疗、手术津贴、年金理财等多维度保险保障,构建了全面的个人保障体系。然而,命运的考验不期而至。

2025年,高女士经河南省肿瘤医院检查,被确诊为甲状腺恶性肿瘤。这一消息如晴天霹雳,给高女士和她的家庭带来了沉重的打击。在高女士最无助的时候,泰康人寿新乡中心支公司迅速伸出了援手。接到报案后,泰康人寿新乡中心支公司立即启动客户服务,全流程响应,运用智能保单管理系统,在短时间内完成了保额核算。经过高效有序的工作,泰康人寿新乡中心支公司最终顺利完成了总额176万元的综合理赔。

中国人寿:每一份保单都承载着责任 每一次理赔都是爱与承诺的践行

赔付金额:172.34万元
承保公司:中国人寿新乡分公司
承保险种:国寿鑫福赢家年金保险、国寿鑫账户年金保险(万能型)(铂金版)、国寿鑫账户两全保险(万能型)(钻石版)
理赔时间:2025年8月27日
案件简述:2025年8月,客户L先生因肺癌治疗无效,不幸病故。中国人寿新乡分公司接到客户家属理赔申请后,

积极开展理赔服务,高效给付客户家属保险金172.34万元。人生路上并非永远充满阳光,风雨时而不期而至。对于L先生一家而言,这笔理赔金虽无法抹去亲人逝去的伤痛,但在未来的道路上,这笔理赔金将作为L先生生命的延续,一路陪伴他的家人坚定前行。选择保险的意义在于,风险来临之际可以从容面对,无法继续表达的爱可以让保险代为诉说。

大家人寿:重信践诺 以责任抚慰伤痛

赔付金额:96.6万元
承保公司:大家人寿新乡中心支公司
承保险种:终身寿险保险
理赔时间:2025年5月7日
案件简述:大家人寿新乡中心支公司一客户遭遇交通意外不幸身故,突如其来的噩耗让客户家属瞬间陷入巨大悲痛,对未来生活感到无比绝望。危难时刻,大家人寿新乡中心支公司第一时间行动,零等待启动理赔绿色通道。2025年5月6日接到报案后,公司理赔专员第一时间上门对接客户家属,全程手把手指导家属准备理赔材料,主动梳理关键单证,简化办理环节,最大限度为家属省去繁琐奔波,让悲痛中的家属少些烦忧、多些慰藉。面

对家属的焦虑与无助,工作人员始终耐心陪伴,高频同步理赔进度,用专业与暖心理解家属情绪阴霾。高效核赔、精准定损,极速审批一气呵成,从材料完整收集到最终理赔到账,全程以“秒速”节奏推进,大家人寿新乡中心支公司于2025年5月7日下午2时便将96.6万元足额理赔款划转至家属账户。

这笔及时到账的赔款,以极致高效的理赔速度兑现了保险“雪中送炭”的承诺,为陷入困境的家庭撑起“保护伞”。大家人寿新乡中心支公司始终坚守“客户至上、服务提速”的初心,用专业、快捷、有温度的服务,让每一份保障都能在客户最需要的时候迅速落地,用实际行动诠释保险的责任与担当。

阳光人寿:意外无情 保险托起生命之重

赔付金额:89.81万元
承保公司:阳光人寿新乡中心支公司
承保险种:阳光人寿金泰福终身寿险、阳光人寿臻逸两全保险、阳光人寿臻欣终身重大疾病保险、阳光人寿爱随行两全保险B款
理赔时间:2025年2月17日
案件简述:阳光人寿新乡中心支公司客户W先生因意外导致重度开放性颅脑损伤、创伤性硬膜下出血、全身多发

骨折,经治疗无效后身故。2025年2月14日,保单受益人前往公司申请理赔,阳光人寿新乡中心支公司在接到报案后,第一时间联系相关人员了解事故经过,主动协助收集诊断证明、医疗票据等理赔材料。经审核,本次事故符合赔付标准,阳光人寿新乡中心支公司于2025年2月17日赔付受益人89.81万元。阳光人寿新乡中心支公司持续优化服务流程,以快捷、透明、有温度的保险服务,为万千家庭筑牢风险防护屏障。