

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 教育宣传活动——以案说险



金融消费者八项基本权利（二）

《银行保险机构消费者权益保护管理办法》（2023年3月1日起实施），明确银行保险机构应该保护消费者知情权、自主选择权、公平交易权、财产安全权、依法求偿权、受教育权、受尊重权和信息安全权。

中宏保险厦门分公司通过以下案例继续帮助您了解金融消费者八项基本权利。

【案例5依法求偿权】黄女士2016年购买了一份重大疾病保险，2023年不幸确诊恶性肿瘤，为缓解治疗费用压力，遂向保险公司咨询理赔手续，保险公司及时协助客户准备理赔材料，快速审核并完成赔付，保障了黄女士的依法求偿权。

依法求偿权：保险公司收到被保险人或者受益人的赔偿或者给付保险金的请求后，应当依照法律法规和合同约定及时作出处理，不得拖延理赔、无理拒赔。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级投诉处理机制，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。

【案例6受教育权】张先生通过网络接触到一家非法代理机构，该机构不断怂恿张先生到保险公司办理退保再重新投保，张先生到保险公司柜台申请将名下所有保单办理退保，工作人员了解情况后，及时向张先生介绍退保损失及风险，并提醒非法代理退保的危害，保障了张先生的受教育权。

受教育权：金融机构应当进一步强化金融消费者教育，积极组织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7受尊重权】王阿姨做完白内障手术后去保险公司柜台申请医疗理赔，因视力问题看不清申请书内容，工作人员及时为王阿姨提供了老花镜，并耐心帮助王阿姨填好申请单。保障了王阿姨的受尊重权。

受尊重权：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、民族和国籍等不同进行歧视性差别对待。

【案例8信息安全权】陈先生在保险公司投保了一份终身寿险保险，后装修房子资金紧张，打算办理保单质押贷款，因平时忙碌，便委托朋友帮自己向保险公司查询，保险公司工作人员向其朋友表示，需要陈先生本人亲自办理，可以致电热线或通过微信查询，不能交由他人代办。保障了陈先生的信息安全权。

信息安全权：银行保险机构收集消费者个人信息应当向消费者告知收集使用的目的、方式和范围等规则，并经消费者同意，法律法规另有规定的除外。消费者不同意的，银行保险机构不得因此拒绝提供不依赖于其所拒绝授权信息的金融产品或服务。银行保险机构不得采取变相强制、违规购买等不正当方式收集使用消费者个人信息

#2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传#

公司名称：中宏人寿保险有限公司厦门分公司

地址：厦门思明区湖滨东路93号华润大厦A座第18层01、07单元、19层06单元