

科技便民添温度,消保护航筑安心

——建信人寿江苏分公司深入开展消保宣教活动,守护市民“钱袋子”

第44个“3·15”国际消费者权益日期间,建信人寿江苏分公司紧扣“清朗金融网络,守护安心消费”主题,扎实开展了一系列金融消费者权益保护教育宣传活动。活动将科技赋能与人文关怀相结合,通过多维度、立体化的宣教举措,筑牢金融安全防线,提升市民金融素养,助力营造安全、透明、健康的金融消费环境。

“科技添温情,服务零距离”。作为本次活动的核心亮点,建信人寿依托“建信e赔”线上理赔服务平台,持续优化“快速理赔”服务体验,让客户的治疗资金需求不再因流程而延误;同时,通过“建信E保”服务平台,偏远地区及老年客户足不出户即可完成保单信息变更等业务办理。活动期间,分公司及中支机构组织“数字服务体验周”,邀请市民特别是老年群体亲临消保工作室,在工作人员指导下体验大字版APP,其布局更为清晰、内容更为简洁,并设置了语言助手和专属客服,在操作遇到问题时,提供操作指引和帮助。切实帮助老年人跨越“数字鸿沟”,共享智能化服务

带来的便利。

“净网护金融,消保更安心”。针对当前“代理退保”黑产变异、AI技术滥用等新型金融风险,分公司持续通过“以案说险”“风险提示”等形式开展精准宣教。线上积极做好“诈骗防火墙”“防范金融‘灰黑产’”等风险提示案例的宣传;线下通过张富清金融服务队的志愿者,走进社区、校园、企业,向市民公众发放宣传折页、开展专题讲座、设置咨询台等方式普及金融知识,揭露“代理退保”“虚假理财”“AI诈骗”等新型金融陷阱的套路与危害,引导消费者树立理性投资、依法维权的理念,提升风险防范意识和自我保护能力。

此外,分公司还畅通投诉维权渠道,优化“一站式”纠纷化解机制,对消费者反映的问题做到“件件有回应、事事有落实”,切实维护金融消费者合法权益。通过线上线下融合、精准化宣教与暖心服务并举的方式,不断提升金融服务的温度与质感,为构建安全、健康、和谐的金融消费环境贡献力量。 扬文



业务员为消费者“垫”保费?

多方联动化解保险消费纠纷

消费者支付1万元后,保险业务员为其“垫付”4万元保费,还有这样的“好事”?这种行为严重违反监管规定。在盐城市射阳县消费者权益保护委员会与金融监督管理总局射阳监管支局等单位的联合调解下,消费者收到补偿款及保单现金价值3.2万元。 通讯员 苏消保 扬子晚报/紫牛新闻记者 马燕

【案情简介】

业务员称“高收益”并“垫”保费 消费者提出全额退保遭拒

2024年11月,某保险公司射阳营销服务部以聚餐名义营销,业务员向许女士推介分红型寿险,宣称收益高于银行且有疾病保障。许女士支付1万元定金后,因资金不足,业务员于次日未经许女士明确书面授权,向其银行账户转账4万元,该笔资金随即被保险公司系统划转为保费,双方在12月16日才补签保险合同。2025年7月底,许女士发现5万元保费对应的保单现金价值仅约1.1万元,与“高收益”宣传不符;投保资料中职业、年收入均与实际(无固定职业收入)不符;许女士支付定金、保险公司划扣4万元保险费用时,许女士未获得任何书面凭证。许女士提出全额退保遭拒,

于2025年10月向射阳县消保委投诉。

射阳县消保委受理后介入调查,保险公司初期仅同意按现金价值退还1万余元。因争议较大,消保委将案件线索移交国家金融监督管理总局射阳监管支局,建议介入联合调解。监管支局指出,业务员垫付保费的行为严重违反监管规定,且虚构投保人信息、未充分告知产品关键特性(如前期现金价值低、分红不确定性)侵犯了消费者知情权。在监管部门的指导下,盐城金融业人民调解委员会射阳工作站介入,联合消保委共同组织调解,向保险公司明确指出其业务员及自身管理存在的一系列违法违规事实。

2025年12月1日,经调解达成协议:保险公司于2025年12月31日前,向许女士支付补偿款及保单现金价值合计3.2万元。12月5日,许女士确认收到款项。



图源 视觉中国

【案例评析】

因保险销售违规纠纷 保险公司需承担责任

本案是一起典型的保险销售违规纠纷,业务员垫付保费、误导宣传、虚构投保人信息等多个问题,违反了《消费者权益保护法》第八条、第十条,《保险销售行为管理办法》第四条、第十七条、第二十一条等相关规定,侵犯了许多消费者的知情权和公平交易权,集中暴露了部分机

构在销售人员管理和内部控制上的缺失。保险公司对从业人员行为管理和销售过程控制失责,需承担相应管理责任。

【消费提醒】

勿轻信“保本高收益” 保险公司健全内部管控

消保委提醒消费者:购买保险产品,尤其是具备投资分红性质的产品时,切勿轻信“保本高收益”的口头承诺。务必仔细阅读合同条款,重点关注保险责任、免责条款、费用扣除以及现金价值表。所有关键信息(如收入、健康状况)应如实告知,并妥善保管缴费凭证。也警示保险机构:本案发生在《保险销售行为管理办法》正式施行后,具有明确的规范指向性。保险公司必须严格落实销售行为主体责任,加强对从业人员的法治教育与合规培训,健全内部管控流程,严禁任何形式的垫付保费、误导销售和信