



中国银行业保险业 消费者权益教育宣传周

2022 年全国银行业保险业 “3.15”消费者权益保护教育宣传周

三井住友海上火灾保险（中国）有限公司始终将“客户至上”作为经营关键词，在提升客户服务意识的同时，加大保险消费者权益保护力度，进一步提升保险消费者自我保护和风险意识，构建和谐保险业消费环境。值此“3.15”消费者权益保护周之际，我司推出“以案说险”，提醒您注意金融消费风险，携手广大保险消费者保障切身利益。

“共促消费公平 共享数字金融”

====案例一：谨防汽修单位利用保险消费者信息骗取保险金

【案情简介】

有保险消费者向有关部门投诉，反映了某汽车修理厂利用投保车辆制造假赔案，并使用其身份证私自开设银行账户，向保险公司骗取保险金。该修理厂在投诉人不知情的情况下，先后两次编造被保险车辆虚假出险信息，向某财产保险公司分支机构报案，并在《机动车辆保险索赔申请书》上伪造被保险人签字，同时擅自持被保险人身份证件在银行开立账户用于收取保险金，共骗取保险金 2 万余元。

【风险提示】

为防范不法分子利用保险消费者信息骗取保险金，提醒消费者在办理车辆理赔时应注意以下事项：

- 一、保护个人身份信息，保管好身份证、银行卡等重要证件，尽量减少代办理赔。
- 二、确需委托他人代办理赔时，应亲笔签署委托授权书，确认授权范围和有效期，不要轻易将证件原件交与他人；提供证件复印件时，注明使用范围、有效期等。
- 三、车辆理赔结案后，及时查询理赔记录，核对出险次数及赔款金额是否与实际情况一致。
- 四、如理赔记录存在异常，及时联系我司进行核实；一旦发现相关人员利用保险消费者信息骗取保险金，应向公安机关报案，以维护自身权益。

====案例二：以保险为名实施电信诈骗

【案情简介】

不法分子首先冒充保险公司人员，谎称发现有人正利用保险消费者身份信息在外地办理了信用卡，购买了违禁物品，触犯了国家法律，引发保险消费者的心理焦虑、恐慌。之后，假意帮助保险消费者，提供虚假的公安机关电话要求其申诉。最后，冒充公安机关诱骗保险消费者将资金转移至所谓的“公安机关账户”保存，最终实现诈骗的目的。

【风险提示】

针对以个人信息被冒用办理所谓的信用卡并涉嫌犯罪为名实施的电信诈骗。一旦接到自称保险公司的人员打来或发送的身份信息被冒用办理了信用卡、进而涉嫌违法犯罪之类的电话或短信，请不要被其制造的紧张气氛所迷惑，要立刻意识到这是诈骗，因为保险公司无权发行、管理信用卡。同时，第一时间通过官方客服电话进行举报。

【三井住友海上提醒您：】

保险产品的主要功能是提供风险保障，作为保险消费者的您，应当树立科学的保险消费理念，通过正规途径和渠道充分了解保障责任、保险金额、除外责任等重要产品信息，根据自身实际需求及风险承受能力选择适当的保险产品。

保险消费如有疑问，可向保险机构咨询或向银行保险监管部门反映，维护您自身的合法权益。

案例摘自：中国银行保险监督管理委员会网站





告广大客户书

为切实保护保险消费者权益，提高客户满意度，现对我司投诉处理程序等相关事宜公告如下：

投诉方式：客户可以通过下列任一方式进行投诉

电 话：4008-832-836（24小时365天对应）

021-6877-9188（工作日8：30-17：30）

传 真：021-6877-7288

来信来访：上海市浦东新区世纪大道100号上海环球金融中心34楼T-70 经营企划部

邮 编：200120

公司主页：<http://www.ms-ins.com.cn> “客户之声”专栏

邮 件：cs@ms-ins.com.cn

三井住友海上火灾保险（中国）有限公司作为一家植根于中国的日资财产保险公司，
将一如既往地持续深入加强保险诚信建设工作，以自身的合规经营和优质服务，
为您提供适合您的保险产品，带来更加贴心、高效的服务体验。

银行业保险业消费者
权益保护教育宣传周

315
2022年3月14日-3月20日

共促消费公平 共享数字金融

中国银行保险监督管理委员会
消费者权益保护局