



# 保险消费纠纷 免费化解渠道 速查



为维护公平公正的金融市场环境，切实保护银行业保险业消费者合法权益，促进行业高质量健康发展，中国银保监会发布了《银行保险机构消费者权益保护管理办法》，已于2023年3月1日正式施行。特别提醒广大消费者：八项权益要牢记，美好生活有护航。

## 财产安全权 <<<

金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中依法享有财产不受威胁、侵害的权利。金融消费者有权要求银行保险机构对资金安全提供保障，金融消费者的资金不得被银行保险机构挪用、占用。

## 知情权 <<<

金融消费者享有知悉所购买金融产品或所接受金融服务的真实情况的权利。金融消费者有权要求银行保险机构使用通俗易懂的语言和有利于其接收、理解的方式进行产品和服务信息披露，有权要求银行保险机构对金融产品和服务信息的专业术语进行解释说明，以保证能及时准确地获取产品服务信息。

## 自主选择权 <<<

金融消费者享有自行决定是否购买金融产品或接受金融服务的权利，可以自主选择提供金融产品或服务的银行保险机构，自主选择金融产品品种或者金融服务方式，自主决定购买或者不购买任何一种金融产品、接受或者不接受任何一项金融服务。金融消费者在选择金融产品或者服务时，要进行充分地比较、鉴别和挑选，有效维护自身的自主选择权。

## 公平交易权 <<<

金融消费者在银行保险机构办理业务时享有公正、平等交易的权利。金融消费者在购买金融产品或者接受金融服务时，有权要求质量保障、定价合理、计量正确等公平交易条件，有权拒绝银行保险机构的强制交易行为。

## 依法求偿权 <<<

金融消费者在购买金融产品或接受金融服务过程中，遭受人身、财产损害，银行保险机构在合同免责范围外负有责任的，金融消费者享有向银行保险机构要求赔偿的权利。被保险人或者受益人有权依照法律法规和合同约定请求保险公司赔偿或者给付保险金，保险公司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，更不得无理拒赔。

## 受教育权 <<<

金融消费者有接受金融消费知识教育的基本权利，特别是如何在自身权益受到侵害时进行维权等专业知识教育。金融消费者有权参与银行保险机构开展的金融知识教育宣传，有权通过消费者日常教育与集中教育活动，学习金融常识、了解金融风险，提升自身金融素养。

## 受尊重权 <<<

金融消费者在购买金融产品和接受金融服务过程中，享有人格尊严和民族风俗习惯受尊重的权利，享有不被歧视性差别对待的权利。金融消费者有权获得银行保险机构多样化、便民化的金融服务。

## 信息安全权 <<<

金融消费者对其基本信息与财务信息享有不被银行保险机构非相关人员知悉、不被非法定机构和任何单位与个人查询或传播的权利。金融消费者不同意授权信息的，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。



### 免费化解渠道速查

为保护保险消费者的合法权益，若您与我公司产生保险纠纷，可通过以下几种方式寻求解决：

- (一) 中意人寿服务热线 (956156)
  - (二) 在线渠道
    - ①官方网站 <https://www.generalichina.com>
    - ②官方微信公众号“中意人寿”
    - ③咨询投诉电子邮箱：956156@generalichina.com
- 反映诉求。

若未能与我公司协商一致，可向第三方调解机构深圳市银行业保险业消费者权益保护促进会申请免费调解。

联系电话:0755-83529699

电子邮箱:baoxian@szbcpa.org

