

「以案说险」

保险责任须看清 电话回访要认真

—— 中宏人寿保险有限公司辽宁分公司

中宏保险辽宁分公司将聚焦保险消费，服务全流程环节的各个场景，精心编写消费风险提示案例，定期发布“以案说险”消费风险提示，提示广大消费者维护自身合法权益，远离非法“代理维权”、非法集资、非法放贷、金融诈骗等非法金融活动，帮助消费者不断提升风险意识和风险防范能力。

案例回顾

投诉客户Y女士称，6年前保险销售人员推荐她给孩子购买一份重大疾病保险，合同约定缴费期20年，保险期间为终身，但当时销售人员并未告知她保单中途退保有损失。Y女士当时也接到保险公司电话回访，并没有认真听回访内容就全部做了肯定答复。2024年，Y女士因个人经济原因想提前退保，发现不能退回所交的全部保费。

案例解析

想要降低自身的退保损失，方式是比较多元的，如果消费者只是一时资金紧缺，可以选择不退保的方式，通过产品的宽限期、保单复效期、保单贷款或利用寿险产品的自动垫交保费功能来缓解缴费上的临时压力。针对已经过了犹豫期，而且确定退保的，可以回顾投保细节，有没有代签名、受骗投保等情况，如有证实属实，可以向保险公司申请协商解决。

如果没有事实依据，只是单纯想通过投诉的方式来达到降低自身的退保损失是不现实的，因为双方签订的保险合同中对犹豫期之外的退保已做明确规定，具备法律效力。因此，消费者在投保时应根据自身风险保障需求考虑购买的保险产品是否匹配，重视保单犹豫期权益及新契约回访环节，谨慎衡量是否有必要终止保险合同，如确实不合适尽量在犹豫期内进行退保。

风险提示

1、保险责任须看清：

不同保险产品提供的保险保障有所差异，具体保障范围以保险条款中的保险责任为准；中途退保需谨慎，在犹豫期内，消费者要仔细阅读合同条款，对不清楚的内容可以询问保险工作人员，了解清楚后再决定是否继续持有保单，在犹豫期过后再办理退保，消费者既失去了保险保障，还要承担一定的退保损失。

2、电话回访要认真：

新契约回访是保险公司通过电话、电子或其它方式，针对投保人购买的保险产品是否了解保险责任、责任免除、保险期间、缴费情况、犹豫期权益、收益的不确定性、费用扣除项目及扣除比例等内容进行确认的服务过程，是保障消费者权益的重要环节。