

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

以万能账户收益低于预期为由 可以全额退保吗？

【案例介绍】Z女士于2019年1月购买了一份3年期的年金保险产品，购买时万能账户结算利率为4.5%，Z女士近期在查看万能账户收益时发现保单当前万能账户结算利率已低于购买时万能账户结算利率，客户对此表示不满，投诉至保险公司。

【案例分析】经保险公司查询，该万能产品条款约定的最低保证利率（年利率）为2.5%。最低保证利率之上的保单利益是不确定的。2024年2月万能账户结算利率调整至3.6%。客户保单已连续缴费多年，客户承认合同及回执均为本人签收签字，确认知晓保险责任，新单投保时客户本人抄录风险提示语句“本人已阅读保险条款、产品说明书和投保提示书，了解本产品的特点和保单利益的不确定性”，在后续保单回访及服务过程中客户均未提出问题，客户也无法举证营销员存在销售误导行为，故保险公司拒绝了客户全额退保的诉求。

根据《保险法》第十五条规定，“保险合同成立后，投保人可以解除合同，保险人不得解除合同。”本案中，客户Z女士要求退保，是在行使其法定保险合同解除权。

《保险法》第四十七条规定：“投保人解除合同的，保险人应当自收到解除合同通知之日起三十日内，按照合同约定退还保险单的现金价值。”保险公司在销售时已经提示Z女士万能保险的相关风险，并且以发送万能账户通知书的方式告知客户保单每年万能账户的情况，因此保险公司按照合同约定退保并无不妥。如果消费者在购买万能保险时被营销员误导或欺骗，比如在投保过程中没有亲笔签名、告知保证收益等，可以通过保险公司、协会消保中心等渠道维护自身权益。

“3·15”消费风险提示

在此提醒广大消费者，在购买万能保险产品时，要仔细阅读产品计划书、产品说明书、投保风险提示等内容，万能保险产品属于新型保险产品，最低保证利率之上的保单利益具有不确定性，消费者需要承担一定的风险，消费者也不可片面的将保险产品和银行理财产品进行比较。《人身保险产品信息披露管理办法》、《一年期以上人身保险产品信息披露规则》已在2023年6月30日起实施，广大消费者在投保过程中也一定要关注相关产品信息披露，仔细查看万能险利益演示。

#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福建分公司

地址：福建省福州市台江区振武路70号福晟钱隆广场19层06-09单元