

## 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



#### 增强诚信理念 恪守契约精神

**【案例简介】**2013年陈某通过某保险公司投保了一款二十年缴的两全保险产品，按期缴纳续期保费，保险公司按年度寄给陈某保单通知书。2023年陈某不想继续持有保单，办理了退保。在保险合同解除后，陈某以现金价值不合理、投保时存在欺诈性行为为理由，要求保险公司补偿已缴保费与退保现金价值之间的差额。保险公司进行充分调查，向客户出具了回执签收、新单回访、保全变更等相关证明材料，陈某表示不认可，坚持自己是在误导情况下投保的，但又无法举证营销员存在销售误导的证据，保险公司遂婉拒了客户全额退费的诉求。陈某在第三方非法代理机构的怂恿下持续进行投诉施压。

**【案例分析】**保险合同是投保人与保险人约定权利义务关系的协议，属于合同的一种，具有合同的一般属性。保险合同是投保人与保险人自愿协商订立的，是双方的法律行为，只有投保人与保险人的意思表示一致才能成立。合同双方都应遵守契约精神，履行相应的权利与义务。《保险法》第四十七规定：“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。”本案保险公司在销售时已向客户提示退保损失及风险，客户也通过签收回执和接受新单回访予以确认，无法对主张的销售误导问题进行举证，保险公司婉拒其全额退费的诉求并无不妥。

#### 消费风险提示

中宏保险厦门分公司提醒广大消费者，在购买保险产品时，要仔细阅读保险合同中的重要条款和定义内容，如保险责任、等待期、犹豫期、退保损失、保险期间等应认真阅读。在保险合同正式订立后，应遵守合同约定，履行合同约定的权利与义务。如对合同持有异议，应通过正常渠道理性表达诉求，妥善解决纠纷。

#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厦门分公司

地址：厦门思明区湖滨东路93号华润大厦A座第18层01、07单元、19层06单元