



健康长久好生活

友邦保险

以案说险

谨慎退保， 维护自身保障权益



案件背景

客户蔡女士2020年出于保障需求通过代理人购买了一份**寿险保单**，持续交费有效。直至2025年2月，蔡女士因身负多笔债务，经济状况困难导致生活压力巨大，**遂向保险公司提出退保**。蔡女士在了解到其持有的寿险产品退保现金价值远低于已交保费后，质疑保险公司“**现金价值设置不合理**”，要求保险公司能够“**酌情退还更多保费**”，以缓解当前经济压力。

保险公司客服人员收到蔡女士反馈情况后，致电客户并耐心向其解释**保单现金价值的形成机制**，主要是基于保单的保障成本、保险公司运营费用以及均衡费率等，前5年现金价值通常较低，这点在合同的现金价值表中有体现。**中途退保对客户来说不仅损失较大**，同时会导致保障中断，未来再投保可能面临更高保费或拒保风险。客服人员向蔡女士提供了**保单现金价值贷款、降低保额**等替代解决方案建议，希望能帮客户暂时度过难关，**客户答应考虑后再做决定**。



案例启示

长期人身保险产品，如终身寿险、分红险、重疾险、两全险等**具有保单现金价值累积功能**。根据《保险法》规定，如果投保人解除合同，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。而保险公司在客户新单回执回访确认时也会重点提示“从签收正式保险合同之日起有规定时效的犹豫期，**在犹豫期内可以无条件解除保险合同**，犹豫期后解除保险合同将以保险合同中所附的现金价值表（如有）为基础计算退保金额，可能少于已交保费。”如有条款疑问，建议广大消费者可直接联系保险公司客服或专业代理人，**进一步了解保单的现金价值和退保损失**，理性决策，保护自身权益。

温馨提示

金融消费者在购买保险产品时**应该仔细阅读并理解保险合同内容**，特别对解除保险合同的条款约定，知晓自身的权利和义务。**真正做到理性认真看待保险合同现金价值，谨慎退保**，如遇经济困难，可优先咨询保险公司客服或专业保险代理人，寻找替代解决方案，维护自身保障权益。

友邦广东提醒您：金融产品查询平台为消费者查询合法金融产品信息提供权威渠道，您可登录<https://www.jrcpcx.cn>，微信小程序以及手机APP搜索“**金融产品查询平台**”进行查询。