

别等到出险时才知权益受损

《《《《 一起因销售误导引发的投诉 《《《《



案例描述：

2024年，客户李女士通过朋友介绍认识了一位保险代理人，对方热情推荐了一款“保障全面、价格实惠”的终身寿险产品，附加重疾和轻症保障。在销售过程中，代理人着重讲解了产品的保障范围，例如重疾赔付30万元、轻症赔付6万元、身故保障终身有效等，却未提及等待期、免责条款、退保损失等关键信息。

李女士被产品“全面保障”的宣传打动，认为“买保险就是买安心”，于是匆匆签字投保，并缴纳了首期保费1.5万元。

2025年初，李女士不幸因突发脑中风住院治疗，经诊断符合轻症标准，随即向保险公司提出理赔申请。然而，保险公司以“出险发生在等待期内”为由拒赔。

李女士这才惊觉，代理人从未告知她该产品有180天的等待期，等待期内不承担保险责任。更令她失望的是，当她提出退保时，保险公司告知其保单已产生退保损失，仅能退还现金价值约2000元，远低于已缴保费。

李女士感到自己被误导，遂向保险公司投诉，并向当地保险监管机构反映情况，要求全额退保。

提示与建议：

1 全面了解产品信息： 在投保前务必认真阅读保险条款，尤其是“保险责任”“免责条款”“等待期”“犹豫期”“退保规则”等关键内容。对不清楚的条款应主动向销售人员或保险公司客服咨询确认。

2 警惕片面宣传： 销售人员若仅强调“保障全面”“赔付高”而回避风险提示，消费者应提高警惕，避免被误导。不轻信“没有风险”“随时退保无损失”等夸大宣传。

3 善用犹豫期： 投保后10-15天内为犹豫期，消费者可在该期间内仔细研究保单内容，如发现与预期不符，可无损退保。

4 保留沟通记录： 在投保过程中，建议保留销售人员的宣传资料、微信聊天记录、电话录音等证据，便于后续维权使用。

5 及时投诉维权： 如发现销售人员存在误导行为，应第一时间向保险公司投诉，必要时可向银保监会或消费者协会反映情况，维护自身合法权益。

结束语

本案反映出部分销售人员在销售过程中存在严重的误导行为，侵犯了消费者的知情权和选择权。消费者在投保时应提高风险意识，主动了解产品细节，合理评估自身需求，避免因信息不对称而造成权益损失。同时，金融机构也应加强对保险销售行为的监管，切实保护金融消费者的合法权益。



扫码进入金融知识专区