

风险防范与权益守护

理性看待保费调整
守护保障不中断

AIA LEARN FROM THE

以案说险

2024年10月，陈女士致电保险公司客服热线，反映其所持有的1年期消费型医疗保险在续保时出现保费上涨情况。她表示：“去年刚投保时保费才几百元，今年明显上涨了。”她对此感到不解与不满。

客服人员耐心解释，陈女士所投保的产品为1年期消费型医疗险，其保费会随着被保险人年龄增长而逐年调整。根据产品条款，该产品在不同年龄段设置了相应的费率区间。今年陈女士已进入新的费率区间，因此保费相应上涨。

在安抚客户情绪的同时，客服人员详细解释了产品的设计逻辑、结构特点及费率机制，并结合保单内容，逐条说明保费调整的依据。经过多次沟通，陈女士逐步理解了保险产品的定价机制，也认识到保障的持续性对自身健康的重要性，最终决定继续按调整后的保费完成续保，保留原有的保险权益。



案例分析

消费型保险通常采用自然费率结构，即保费随被保险人年龄增长而逐步上升，这在医疗险、意外险等短期险种中属于行业惯例。

根据《保险法》《消费者权益保护法》相关规定，保险公司有义务在销售过程中履行如实告知义务，但同时也享有依据合同条款进行合理调整的权利。本案中，保险公司并未违反合同约定，客户要求“按原价续保”无法律依据。

通过客服人员的耐心沟通与个性化服务，保险公司不仅化解了客户疑虑，还帮助客户理解保障价值，最终促使其保留了保险权益，体现了“以客户为中心”的服务理念。

友情提醒

为帮助消费者更好地理解保险产品，避免因信息不对称或理解偏差而引发投诉与纠纷，规避潜在的消费者权益保护风险，特作如下提示：

- 投保前：理性选择，充分了解产品特性，关注产品类型、费率说明、保障内容
- 投保中：主动沟通，确保信息清晰
- 投保后：定期复盘，关注保障变化

如遇问题：依法维权，推动问题解决

根据《消费者权益保护法》，消费者依法享有知情权、公平交易权等多项重要权益。在保险消费中，这些权利同样适用，保险公司有义务提供清晰、透明的信息服务，保障消费者的合法权益。同时，消费者也应主动了解产品、理性选择、依法维权，共同营造健康、透明、和谐的保险消费环境。

兼容进取 消保同行