



以案说险-

理性看待保险功能

警惕“返还本金”误导



5·15全国投资者保护宣传日

01 案件经过



客户通过营销员推荐下投保了一份长期重疾险。投保前，她多次确认：“如果不生病，钱能不能拿回来？”营销员在电话中明确承诺：“交满20年本金能全拿回”“比你交的还多”“相当于理财”，并称“有录音可查”。基于此，客户误以为该产品兼具保障与到期返还功能。

直至第五年续保后细读合同，她才发现该产品为纯保障型重疾险，中途退保仅返还现金价值（不足已交保费60%），并无“满期返还”条款。客户这才发现自己受到了欺骗并进行了投诉。

02 风险提示



- 1、**消费者认知偏差风险**：将保障型保险误认为具有“到期返本”或“保本理财”属性，忽视合同条款对保险责任、现金价值及退保损失的明确约定；
- 2、**销售行为合规风险**：销售人员若在推介过程中使用“肯定能拿回”“比银行利息高”“相当于存款”等表述，可能构成对产品利益的不当承诺，违反《保险销售行为管理办法》关于“不得夸大保险责任或收益”的规定。

03 温馨提示



以合同为准：保险责任、利益演示、退保规则等均以正式保险合同及产品说明书为准，口头承诺不具备法律效力；



主动咨询官方渠道：对产品条款或利益演示有疑问，可拨打保险公司客服热线或通过官网、官微查询权威信息。