

以案说险

从职业变更看
信息披露的重要性

案件简介

近日，客户张先生来到客服柜台，反映刚划扣的保险费金额不知为何较往年显著增加。经柜台人员后台核查，发现张先生近期曾通过公司官方APP修改了职业，由原来的“内勤职员”变更为“网约车司机”。由于网约车司机属于中高风险职业，其意外险费率远高于低风险的内勤人员，系统遂依据新职业等级重新核算并划扣了保费。

针对张先生提出的保费疑问，柜台人员秉持公开透明原则，向其展示了APP端完整的操作日志及职业类别与费率的对应标准，张先生确认了操作事实。针对客户对费率调整规则的疑问，工作人员详细阐释了职业风险等级与保费挂钩的计算逻辑。经充分沟通，客户对保费构成表示认可，争议得以妥善化解。”



案件分析

本案例旨在说明：科学的风险定价与及时、清晰的信息披露，共同构成保障消费者知情权与选择权的重要基础。

首先，保险公司依据风险等级确定费率。内勤职员主要在室内办公，意外风险较低；而网约车司机长期处于道路交通环境中，遭遇交通事故的概率显著高于内勤人员，故费率较高。这种差异化的定价机制旨在维持保险的公平性，确保所有投保人的利益平衡。

其次，尽管费率调整严格遵循合同约定及相关法律法规，鉴于信息透明对保障用户权益的关键作用，在涉及关键信息变更时，持续优化关键信息变更环节的提示机制尤为重要。此举旨在确保用户在充分知情的前提下行使权利，切实保障消费者的知情权与选择权，有效促进信息对称，提升服务透明度。

案件启示

本案例提示我们：在动态服务场景中，持续完善信息披露机制，是提升消费者体验、夯实信任基础的关键举措。

根据国家金融监督管理总局颁布的《人身保险产品信息披露管理办法》，保险公司应当向社会公众披露保险产品条款、费率表等信息，并遵循“真实性、准确性、完整性、及时性”原则。这不仅要求保险公司公开静态的产品信息，更要求在销售及服务环节落实动态的告知义务。

消费者在进行业务变更操作时，应充分关注并阅读系统展示的关键信息及风险提示。通过全面了解业务规则与变动细节，消费者可有效行使知情权与选择权，切实保障自身合法权益。