

以案说险

# 维护消费者 公平交易权



## 案例简介

杜女士意识到保险的重要性，亲临保险公司咨询，想为自己投保一份保险。经保险营销员介绍，杜女士最后决定投保一份重大疾病保险。营销员询问杜女士的身体健康状况时，杜女士表示自己不久前在单位体检的时候发现甲状腺结节。营销员告知杜女士需如实告知健康状况并提供相关病历资料及体检报告，并将投保后可能出现的核保结论提前预判并告知杜女士，杜女士经过考虑后按照营销员所述提供了体检报告，该保单最后除外甲状腺疾病承保，杜女士对于营销员的坦诚和专业表示赞赏。



## 案例分析

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定：经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。本案中，保险公司的营销员按照投保规则及投保流程向杜女士询问健康状况，而杜女士也履行了如实告知的义务，保险公司根据客户的告知情况拟定承保条件及方案，充分尊重消费者意愿，有效维护了消费者的公平交易权。



## 消费者风险提示

在购买保险时，消费者可根据自己的需求选择在任意保险公司投保任意险种，消费者与保险公司双方都应本着自愿、平等、公平、诚实信用的原则，消费者应如实告知健康状况等信息，保险公司也有义务告知客户相关的投保流程，切实维护消费者的合法权益。

(友邦广东韶关中心支公司供稿)



兼容进取 消保同行