

# 如实告知



# 才能让爱相随

2023年金融消费者权益保护教育宣传月

## 案例



2020年5月，投保人吴先生的孩子因肌营养不良入院检查并将持续治疗，但向公司申请理赔后，保单却被公司解约。吴先生对此非常气愤，自己当初买保险就是担心小孩日后生病就医，但真正需要保险时，却无法获得赔偿，保单还被解约了！吴先生不愿接受营销员的任何解释和沟通，愤而投诉至当地行业协会。

公司接到行业协会转办案件后，立即展开对案件的调查。原来，公司在收到理赔申请的例行理赔调查中发现，被保人曾在2015年有进行过头颅MRI检查，检查结果异常，诊断为“精神发育迟缓”。但在2019年投保时，吴先生却未将此情况如实告知。经向营销员林某了解，投保时他是逐条向吴先生询问健康告知事项的，客户确实没有异常告知，自己还亲眼见过这个被保人，看起来也蛮健康的。

随即，投诉处理人员约吴先生面谈。面谈中，吴先生承认自己的小孩在2015年确实有进行过头部的MRI检查，当时孩子已经2岁了，因语迟不会主动叫人，才去医院就诊的，但检查后医生并没有要求后续治疗，只是让回家多和孩子说话，后来孩子慢慢开口讲话了，所以也未再去复诊。投保时，自己认为这只是小问题，不想因此惹来不必要的麻烦，就没有进行告知。

经过数次耐心沟通，最终，吴先生认识到自己的行为确实已构成了不如实告知，接受了公司解除合同的决定。当初因爱子之心购买的保险，却因自己一时图省事带来如此后果，吴先生真是追悔莫及！



## 思考



一份保单承诺的兑现，需要双方都践行各自的义务。对于消费者，保险是专业而陌生的，所以营销员在与客户接触中一定要说明如实告知的重要性，做好消费者教育工作。

《中华人民共和国保险法》第十六条规定：

订立保险合同，保险人就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行前款规定的如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除合同。



# 汇聚金融力量 共创美好生活



兼容进取 消保同行