

## 案例简介

客户陈先生为求安心，找到保险公司营销员投保意外险。保险营销员建议陈先生配置一套完善的意外险保障，覆了意外伤害、意外医疗、手术费补偿、住院医疗和住院津贴等多重保障。然而，陈先生基于个人理解认为手术费补偿的作用不大，故最终投保时未选择该项保障。

世事难料，保单生效仅两个月，陈先生因胃部良性肿瘤接受手术治疗，按照保险合同约定，保险公司赔付了住院医疗费用及住院津贴，但由于陈先生的保单无手术费补偿的保障导致手术费用无法获得理赔。陈先生对此感到困惑和不满。

经过客服人员和营销员与陈先生的深入沟通讲解，陈先生明白了每项保障的作用，并迅速补充了“手术费用补偿”的保障。这次经历让陈先生深刻认识到，保险的每一项保障都不可或缺，它们共同构成了全面的防护。



## 案例启示

这个案例生动地提示了保险产品中每一项保障的独特价值。陈先生的经历提醒我们，一些看似“作用不大”的保障项目，可能在特定情况下扮演着关键角色。如手术费补偿，它能够在被保险人因意外或疾病需进行手术治疗时，为高昂的手术费用提供经济支持。

## 温馨提示

在选择保险产品时，消费者应当充分了解并权衡各个保障项目的实际意义和潜在需求，尽量避免因为主观而忽视重要保障内容。营销员作为专业的保险服务人员，应以详尽周到的方式为客户解析保单条款，助力客户做出最符合自身利益的投保决定。

(江门支公司供稿)

金融消保在身边  
保障权益防风险

2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传

国家金融监督管理总局广东监管局  
广东正和银行业保险业消费者权益保护中心

315

