

## 案件介绍

“

近日，韩小姐因面临资金周转的困境，带着沉重的心情来到保险公司客服中心，希望能够退保以缓解经济压力。在客服同事的细心接待下，她透露了自己对退保决定的无奈。

经过客服同事的详细查询，发现韩小姐投保的是一份投资连结型保险产品，该保单不仅提供传统的身故保障，还具备灵活的投资账户管理功能。

得知可以在不影响保单效力的前提下领取个人账户价值，韩小姐看到了一线希望，最终决定采纳客服的建议，领取了个人账户价值并保留了保单。韩小姐对客服同事的专业指导表达了深深的感激。

## 案例启示

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二章第八条的规定，消费者拥有知道自己购买或使用的商品、服务真实情况的权利。同样，第九条也明确指出消费者享有自主选择商品或服务的权利。

在本案中，韩小姐在资金紧张时首先考虑的是退保，却没有意识到这并非唯一或最佳的解决方案。作为保险服务提供者，我们有责任根据客户的具体状况和所购买的产品类型，向客户提供多元化的处理选项。这些选项包括但不限于降低保额、减额付清、保单借款或是像韩小姐这样领取个人账户价值等，确保客户能够充分行使自己的知情权和选择权，从而做出最符合自身利益的决定。通过这样的专业引导和服务，我们不仅帮助客户解决眼前的困难，也为他们的长远福祉提供了保障。

（佛山中心支公司供稿）

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