

仔细阅读保险合同

保障自身知情权



CASE INSPIRATION

案例简介

消费者张先生向保险公司反映，近期在回顾其于2013年经朋友推荐投保的重大疾病保险的合同条款时，发现保障范围没有在购买初期时了解的那么广，认为投保时保险公司和销售人员没说清楚。



保险公司对此迅速响应，开展调查。调查结果显示，张先生亲自签署投保材料并接受了电话回访，回访结果无异常；销售人员表示在客户投保时已经详细介绍了保险合同内容。

在后续沟通中，张先生坦诚在投保时朋友确实做了介绍，但自己出于朋友间的信任未能重视该保险的保障、利益等内容。经保险公司客服重新解释保险条款后，张先生不仅加深了对现有保障的理解，还主动通过销售人员加保了其他险种，进一步完善了个人保障。

CASE STUDY

案例分析

为了切实保护消费者的知情权，金融机构有义务以通俗易懂的语言，及时、真实、准确、全面地向消费者披露可能影响其决策的信息，充分提示风险，不得发布夸大产品收益、掩饰产品风险等欺诈信息，不得作虚假或引人误解的宣传。

本案中，保险公司及销售人员在执行了基本的信息披露责任。消费者因自身疏忽或过度信任未充分行使知情权，导致了初期的误解。在这里提醒广大消费者，即便是基于信任的关系，消费者在金融交易中仍应保持对重要信息的关注，以及必要的决策独立性。

CASE ENLIGHTENMENT

案例启示

消费者购买保险时，应仔细阅读保险条款，尤其对**保险责任、责任免除等关键内容**应重点关注。如对投保的保险产品及后续服务中有任何疑问，**及时向保险公司咨询，维护自身知情权**。通过采取上述行动，消费者可以更有效地保护自己的合法权益，**避免因信息不对称而导致的损失**。