

保险公司终止续保引起的纠纷

文/杨文君 图/来自网络(与稿件内容无涉)

消费者张先生最近非常气愤:因为自己的孩子去年经常生病、住院,保险报销医疗费用较高,被保险公司终止续保。

孩子生病多, 保险业务员荐险种

消费者张先生告诉记者,2010年初,他在镇江民生人寿保险公司购买了4份保险,其中有一份是为自己的孩子购买的。

听说孩子经常生病,保险公司业务员向他介绍,有一款险种在主险的基础上可以附加住院费用补充医疗保险,于是张先生在同年8月与保险公司签订了一份保单合同,为孩子购买了“金榜题名少儿教育金两全保险”、“民生附加意外伤害医疗保险”、“民生附加豁免保费定期寿险”、“民生住院费用补偿医疗保险”等4个险种,合计保费4310.46元。其中“民生住院费用补偿医疗保险”是一年一缴,保期一年,年缴费520元。2013年,孩子经常生病,住院医疗费用较高,在限定范围内,保险公司给予了报销。

报销费用高, 保险公司终止续保

今年2月15日,张先生接到保险公司打来的电话,说由于“民生住院费用补偿医疗保险”是一年的短期险种,去年理赔的次数频繁,公司将取消这个保险的续期合同。2月18日张先生又接到保险公司寄来的《理赔核保通知书》,对原来包含4个险种的保险合同进行

了变更,其中的“民生住院费用补偿医疗保险”,因孩子呼吸系统频繁感染诊治,续期终止。接到通知书,张先生向保险公司提出,当初就是因为孩子经常生病,才在保险公司业务员推荐下购买“金榜题名少儿教育金两全保险”等4个险种的,如果终止“民生住院费用补偿医疗保险”,那么其他一起购买的保险也要终止续期,并全额退还保费。

保险公司拒绝了张先生的要求,理由是“民生住院费用补偿医疗保险”条款第一条第四款明确写着:“本合同保险期间为一年……经本公司同意且您按续保时被保险人的实际年龄交付续期保险费后,本合同将持续有效一年。本公司保留调整续期保险费的权利。”消费者2月20日向市消协进行了投诉。

讲话不算数, 消费者主张被搁浅

3月25日下午,市消协、市保险行业协会、保险公司、业内人士、律师等在市保险行业协会进行协商调解,经过协商,民生保险江苏分公司相关人士当场表态,回去后向公司领导汇报,争取在提高保险费的情况下,不终止保险续期。消协将协调结果通知张先生,他表示愿意接受。

近日,张先生告诉记者,镇江民生保险公司工作人员先后打了两个电话给他,第一个电话说同意保险续期,但要提高保险费,具体是多少,要等省公司通知;隔了不久,又接到第二个电话,说是没有调整保费的规定,还是要终止续保。张先生很是气愤:这么大的一家保险公司怎么能够出尔反尔,讲话不算数呢?



各方观点:落实消费者知情权

市消协投诉部:根据消费者的介绍,因为被保险人经常生病,投保人正是看中了民生住院费用补偿医疗保险才投保民生金榜题名少儿教育金两全保险的。

在保险合同签订时,保险公司业务人员应当如实告知投保人可能不予续订的情形。从消费者反映情况看,他并不知道不予续订的情形,消费者的知情权没有得到保障。

某寿险公司理赔负责人:碰到这种情况,我们一般会与投保人充分沟通,不轻易提出保险续期终止,一般会和投保人商量,适当提高保险费率,毕竟投保人是我们的客户,他们相信我们,才购买我们的保险产品。

镇江中坚汇律师事务所汤道平律师:今年3月15日实行的新《消法》第二十六条第一款规定:经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服

务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。所谓“显著方式”包括:字体加粗、加大、添加下划线、对特定内容签字确认等形式。从消费者提供的保单来看,在“续保”这一内容上,保险公司并未以“显著方式”提请消费者注意,但由于消费者是2010年8月购买的保险,当时,《消法》未要求经营者有这样的义务。

市保险行业协会:因为保险公司规模的大小和经营业绩等现状,造成各保险公司面对同样情况处理方式不一。像这起投诉的情况,在本市范围内有的保险公司就可以通过提高保费的方式进行续保,而有的保险公司就直接终止续保。消费者由于专业知识限制想要事先了解相关知识难度较大,希望保险公司从诚信经营、人性服务角度多为消费者着想,这也事关保险公司自身的发展。消费者准备购买保险时,要充分了解相关保险品种,仔细阅读保险条款,对于不能理解的内容要向专业人士咨询,确保明明白白消费。