

金融知识小课堂-金融消费者八项基本权利之

公平交易权

公平交易权指金融机构不得设置违反公平原则的交易条件，在格式合同中不得加重消费者责任、限制或者排除金融消费者的合法权益，不得限制金融消费者寻求法律救济途径，不得减轻、免除本机构损害金融消费者合法权益应当承担的民事责任。

案例简介

2017年8月，投保人L女士为其本人投保某重大疾病保险，保额100000元，年交保费9540元，交费年期10年。2023年公司提供续期服务时得知客户曾在2019年住院治疗，后便协助客户申请理赔，虽索赔材料未能达到保险合同约定的重疾保险轻症理赔的条件，但保险公司并没有直接拒绝客户理赔，而是主动询问客户治疗过程及所做的医疗检查，理赔人员在走访主治医生并主动调取客户住院期间全部检查报告后得知客户曾于2019年做过MRI，报告示：左侧基底节急性脑梗死和双侧半卵圆中心、放射冠区缺血腔隙灶。公司最终赔付重疾轻症保险金3.5万元及豁免从确诊之日起以后所有保费，并退还客户多交的4期保费合计38160元。

案例启示

本案中，保险公司坚持“以人为本 客户至上”的理念，认真核查客户情况，从客户利益出发，热情主动服务，让理赔服务有速度、有温度，使客户能够获得正常理赔，维护了客户的公平交易权。