

保险产品易买难退引争议

老人多次交涉无效 调解员耐心化解纠纷

□法治报记者 金勇

王某乙与其父母王某甲、陈某均为长宁区某社区居民。2010 年至 2011 年期间，陈某在某保险公司的业务推销员介绍下购买了两份该公司的分红型保险产品。在该产品缴费期满后，陈某发现该保险产品实际执行情况与购买时业务员所述不符。陈某多次向某保险公司投诉无果。对于王家来说，该产品涉及的金额重大，王某甲和陈某为此十分着急。之后，雪上加霜的是，王某甲又因突发脑梗死病危。王某乙无奈之下向所在街道人民调解委员会申请调解，希望某保险公司退回两份保单的全部本金 15 万元，并补偿利息。

老人病重经济窘迫
保险产品难回本息

50 岁的王某乙告诉调解员，2010 年至 2011 年，其母亲陈某听了某保险公司业务推销员的宣传，以 15 万元相继买了两份分红型保险产品，当时业务推销员说该保险产品 5 年后到期就可以本息全部取回，但到了 2015 年才知道此保险的被保险人是王某乙，分 5 年缴费到 2015 年，定期分红，而本金是要等到王某乙 80 岁才能取回，这还得等 30 年；为此事其父母多次向某保险公司要求退回两份保单的全部本金，但某保险公司告知他们要退回就得按合同办，即不仅要退回已分红给他们的 1.7 万元，还要再扣除本金 4.3 万元，为此王某乙的父母想不通，急得数次患病住院，王某甲甚至还发生了脑梗死，医院开出了病危通知书。王某乙表示，自己本来就有较严重的心脏病，这两年来为照顾年老多病的父母，他无法工作，现在无业在家。自去年起，他为这两份保单的事数次去某保险公司沟通及向有关部门投诉，但均无果。某保险公司表示可以在陈某退回分红 1.7 万元的基础上，再扣除 1.5 万元本金，退给陈某 13.5 万元。王某乙对此表示拒绝，无奈之下找到调委会求助。

在认真倾听王某乙断断续续的叙述后，调解员复印了王某乙带来的一些资料，在安慰王某乙的同时答应就此事与某保险公司联系。之后，调解员向王某乙辖区居委了解其家庭情况，得知王某乙及其父母身体状况都较差，经济条件也不好。紧接着，调解员到某保险公司客服部，与其部门负责人朱某沟通协调王某乙家的保险一事，希望朱某尽可能地考虑王某乙家庭的实际困难，给予帮助退回两份保单的所有本金并支付一定的利息。但朱某坚持表示，考虑到王某乙家的实际情况已作出退让，在收回已给付陈某的 1.7 万元红利后，只能退回王某乙家本金 13.5 万元。



资料图片

调解员耐心劝说
达成一致化解纠纷

面对朱某的坚持，调解员并未轻易放弃，并告诉朱某，业务推销员在宣传推销保险理财产品时，夸大产品收益，对风险等不利于消费者的内容告知不充分，甚至隐瞒。某保险公司是家有信誉、口碑非常好的大公司，应当具有担当，对下属员工的不规范行为承担责任，主动保护消费者的权益，以维护公司的声誉，要知道招牌和口碑是商家最大的无形资产，希望某保险公司具有这样的气量和眼光。对于某保险公司来说，退给陈某全部本金也算不上巨大损失，而相对于王某乙的家庭来说，却是损失巨大。如今，王某甲已患重病倒下，陈某身体也不好，王某乙患有严重心脏病，为这起纠纷还四处奔波维权，实属不易，万一再有何闪失，这个家庭就彻底垮了，届时某保险公司也难辞其咎。

调解员在情在理的一席话深深触动了朱某。朱某表示调解员的分

析十分在理，不但考虑到王某乙的家庭，还考虑到公司的声誉，因此请调解员转告王某乙，让他将自己和父母近两年的就医病历、失业证明等材料寄交给她，她会尽其所可能向公司上级请示，给予王某乙尽可能的帮助。

调解员将与某保险公司的沟通情况转告了王某乙，对王某乙进行了劝解和疏导，并告知王某乙，其母亲陈某购买保险理财产品，与某保险公司签订合同有效，一旦发生纠纷，应当按照合同约定处理；现在陈某后悔欲违约，理应为此承担后果和经济损失。王某乙当即承认他们的确存在过错，答应立即准备所需材料并及时寄出，并表示会听调解员的劝解，同时也会做好其父母的安抚工作。

一个月后，朱某来电告知调解员，在上级同意后已与王某乙达成一致。至此，该纠纷圆满化解。

【案例点评】

近年来，随着市场上各类分红保险产品的出现，由此产生的纠纷也日益增多。本案的圆满解决，得

益于各方对事件的重视以及积极配合的态度。某保险公司表示此类纠纷很常见，经常有客户与公司发生这类保险产品纠纷，个别客户甚至到公司办公场所吵闹。该案提醒保险公司在销售分红型保险产品时，一方面应向消费者充分告知分红及本金到期日等合同履行细节；另一方面为了避免引发纠纷，建议保险公司对保单在承保、回访等环节加强关注，做好售后服务工作，从而防范各种经营风险的发生。

另一方面，保险消费者在购买分红保险时应明确自我需求，确定购买分红型保险占全部金融投资中的金额比例，比较各保险公司产品，合理安排资金收益周期，并根据自身风险承受能力进行投资资金合理分配。消费者购买保险后，务必对保险期限、退保现金价值等合同约定内容进行详细阅读了解，从而减少因中途退保而造成损失。

人民调解组织应该为预防此类纠纷，在社区日常工作中多做相关的法律宣传，提高群众的法律意识、防范意识和金融安全知识，共建法治文明社区。

工人醉酒酿悲剧，善后问题引纠纷

奉贤齐贤、金汇司法所成功化解一起非工伤死亡补偿纠纷

□法治报记者 夏天

工人在睡前过度饮酒，不幸猝死，家属吵上门找企业讨个说法。赔偿金诉求居高不下，企业无能为力，家属迟迟不愿回家，怎么办？奉贤区齐贤、金汇司法所及时介入，细心寻找家属中的突破口，精心设计调解方案，终于让双方达成共同满意的一次性补偿方案，将矛盾成功化解。

事件起因
过量饮酒酿悲剧

5 月 19 日凌晨 4 时左右，戴某在工地宿舍被发现身体异常，经报 110、120，最后公安法医鉴定结论为猝死。

得知消息后，死者家属一行人从老家来到奉贤，与死者所在企业就赔偿、善后等问题发生矛盾，始终无法达成一致，致家属情绪激动。齐贤、金汇司法所得知消息后，主动介入，立即参与纠纷处理。

5 月 19 日上午 10 时，齐贤、金汇司法所调解员和镇平安办工作人员赶到事发工地了解情况。据工友反映，死者在前夜饮用了大量白酒，且自身过度肥胖，现场无打斗痕迹，法医鉴定为猝死，并非工伤。

寻找突破口
精心设计调解方案

5 月 20 日上午，齐贤、金汇司法所和镇平安办等相关职能部门联系家属组织了第一次调解。家属情绪激动，一边讨要说法，一边还提出天价的赔偿要求。而企业方认为死者是在休息时间酗酒猝死，并非工伤，只愿承担数额较小的补偿。双方提出的金额差距过大，又互不相让，调解陷入僵局。

5 月 21 日上午，家属情绪更加激烈，要求的赔偿金居高不下。而企业方略作退步，愿意多补偿一点，但是双方各自提出的金额差距仍然较大。之后连续 7 天，家属仍不肯让步，坚持高额补偿金。

几次调解未果后，在第 8 天的谈判过程中，调解员发现死者家属

中有一人情绪比较平稳，较为冷静地在旁关注着现场发生的情况。调解员当即决定把调解工作的重心放在此人身上，并了解到此人是死者的大伯，在亲属中拥有一定的威望，因此是家属中的核心人物。找到突破口后，调解员耐心劝解死者的大伯，告知其要调整心态、冷静面对，通过合法途径解决纠纷，经过劝解，家属方愿意将赔偿金额下降。

为了维护良好的社会秩序、避免事态恶化，经调解员研究讨论后决定采取“背靠背”的调解方案，分别对企业和死者大伯进行谈话。

调解员对企业方做了大量的工作，引导其考虑死者家中上有老、下有小，12 岁的小儿子心脏方面有疾病、9 岁的女儿是智力障碍，因此家庭条件确实存在困难。调解员向死者大伯详细解释了法律法

规，根据法律规定可以看出，由于死者戴某不满足工伤条件，因此不能参照工伤的标准来进行赔偿。

经过调解员多次沟通、劝解，企业方出于人道主义同意一次性给予家属方合理补偿，并付清工资、丧葬等费用。

【调解心得】

据介绍，本起纠纷的成功化解，是齐贤、金汇司法所深刻领会政法队伍教育整顿的重大意义、全面把握政法队伍教育整顿部署要求的结果。

齐贤、金汇司法所表示，将继续秉持“人民调解促和谐，化解矛盾保平安”的工作理念，持续践行“我为群众办实事”，充分发挥人民调解维护社会稳定“第一道防线”作用，积极化解矛盾纠纷，保障一方平安。