

2024 年“7.8 全国保险公众宣传日”

保险，让每一步前行更有底气



及时变更保单个人信息的重要性

典型案例：

2023年8月，某保险公司收到客户李先生拨打公司服务热线要求复效一张重疾保险保单，表示之前从未接到过保险公司的电话，短信提醒。经过核实，客户在投保后不久更换过手机号码也曾多次更换居住地址，没有及时更新个人信息变更，且无意间将保险公司客服热线拉入了黑名单，导致保险公司无法及时与客户取得联系。保险公司为客户办理了复效手续，客户重新进行健康告知，缴纳了保险费和复效利息，重新计算等待期，最终保单也成功复效，保障得以延续。

案例分析：

本案中，保险公司曾通过短信、电话、上门面访等方式提醒客户缴纳续期保费，但由于客户更换了手机号码及家庭住址、把保险公司客服热线拉入黑名单，错过缴费提醒，未能及时续存保费，导致保单失效，从而影响自己的保单利益。重疾险保单一旦失效，客户想恢复保单效力，需重新进行健康告知，重新计算等待期，等待期内出险保险公司是不予理赔的，因此，保险消费者及时变更个人信息是非常有必要的，看着“细小”的事情，却能带来“巨大”的影响。

风险提示

及时更新、完善个人有效信息十分必要，在此提醒广大保险消费者，一旦个人基本信息如手机号、地址、证件有效期等发生变化，请主动联系保险公司并按照指引进行变更。以确保自身权益得到保障。

公司名称：中宏人寿保险有限公司广东分公司中山中心支公司

地址：中山市中山四路盛景尚峰3座9楼1卡