

## 金融消保在身边 保障权益访风险

### 2024年“3·15”金融消费者权益保护 教育宣传活动



#### 以案说险-及时更新信息的重要性

案例：

某日，公司收到客户王某的不满，表示自己保单已经很多年没有缴费了，现在已经终止了，但是对退回的现金价值不满。保单是10多年前的缴的，当时的3千元是很值钱的，现在才退回一百多的现金价值，觉得损失很大，并表示自己是很愿意继续缴费的，只是后来因为自己回老家换了号码后找不到公司的联系方式，也不知道要如何缴费才没有缴费，导致保单终止，因此产生不满投诉。

案例分析：

公司在保单周年日前15天，会提前发送短信告知客户保单即将缴费，请客户将保费存入指定的扣款账号中。同时在扣款失败第二个工作日发送短信告知客户保单扣费失败。保单周年日后45天的时候发送短信告知扣费失败。保单周年日60天后保单失效时，公司会致电告知客户保单已经失效，对于有复效意愿的客户协助客户办理复效，对于没有复效意愿的客户告知保单在两年内可以申请复效，并在失效期间每半年发送短信提醒客户，但是本案中，客户因为回老家换了手机号码和地址，导致公司无法联系到客户，无法及时提醒保单的情况。

#### 消费风险提示

- 1、合同条款中明确注明，客户的电话和地址修改后，需要及时告知保险公司，避免因为电话号码和地址修改后，保险公司无法及时联系，提醒保单事宜，导致保单失效或者终止，失去保险保障。
- 2、投保后，需要记得多个联系公司的方式，避免出现因为营销员离职后客户与保险公司无法联系的情况。

#2024年3·15”金融消费者权益保护教育宣传活动#