

【金融为民、消保先行】

3.15消保服务案例



#2024年“3·15”金融消费者权益保护教育宣传#

手把手指导服务，积极唤醒睡眠保单

投保人C女士在2009年4月购买了我司重疾产品，缴费期二十五年；但在连续缴纳了六期保险费之后停止了后续缴费，我司在2017年后多次向客户发送短信、信函及电话联系客户告知保单已失效，并提醒领取保单里剩余款项，但因客户电话提示空号，一直都未能联系到陈女士。

2023年11月我司响应金融监管总局号召清理睡眠保单，向客户发送“逾期未领款项的提醒短信”并专程寄送通知信函，投保人家人Z先生收到快递信函来到我司服务台，告知投保人电话已经更换，先前留存银行卡因时间久远无法使用，但因投保人C女士未亲临柜面，无法办理领款，Z先生十分着急，告知因家距离公司有近一小时车程，爱人因需要在家照顾孙子，平常料理家庭事务没有时间出门。公司服务人员了解到客户的困难，表示现在公司已经推出线上服务，考虑客户年纪比较大，于是手把手指导客户微信线上操作流程，如何变更电话、如何设立领款账户等，并加了客户电话，在Z先生理解操作后才送客户离开。

Z先生近期通过客服人员之前的现场指导以及后续的线上及时的咨询解答，最终帮家人设立好领款账户，并在12月27日领取到了保单的剩余价值，Z先生对此次我司的提醒和线上线下的服务流程表示非常满意。

及时清理睡眠保单是人身保险业切实维护保险消费者合法权益的一项重要工作，我司将继续深入开展唤醒“睡眠保单”活动，解决客户困难，提升服务质效，以实际行动维护消费者权益，传播保险服务正能量。