

【金融为民、消保先行】

唤醒“沉睡”保单，延续贴心守护

S先生于2015年8月投保了我司的少儿重疾险，附加投保人豁免。自2018年8月起因扣款账户资金问题未能如期交费，我司客服和服务营销员多次联系，也没能通知到他。保单于2019年4月失效，至2021年4月合同效力中止满两年，根据保险合同条款的相关规定，保险合同终止。2024年4月初，S先生收到我司开展“睡眠保单”清理的通知，想起自己的保单已经很久没有交费，于是拨打我司服务热线咨询，得知保单效力中止至今已超两年，无法申请复效。热线同时告知了服务营销员这一情况，服务营销员在联系客户了解情况后积极与公司沟通解决方案。

考虑到疫情原因及客户扣款账户的实际问题，我司同意受理该保单的特别复效申请，S先生需要补缴保费及利息，并对投、被保人的健康状况重新进行健康告知。S先生同意配合健康告知及体检，但对复效利息不太理解。为维护客户利益，避免保单继续“沉睡”，我司服务营销员与身在外地出差的S先生保持联系，持续提供复效服务，耐心向客户讲解保单相关权益保障和复效利息的计算方式，也提醒S先生如果不抓住此次复效机会将彻底失去该保障，十分可惜，S先生最终被打动。但客户工作繁忙经常出差，在家时间有限，难以来司办理，为了不耽误S先生工作，我司服务营销员清晨6点就在小区门口等候，及时签回了复效申请书。

在本次复效办理过程中，服务营销员一直坚守，跟进每个环节，直到确认保单复效成功。几经波折，2024年5月，S先生完成了复效，保单与保障都被顺利“唤醒”，S先生在和客服人员复效沟通的电话中说道：“中宏保险的代理人真的够专业、够执着，这种工作态度让我敬佩，将保险托付给这样的公司我很安心。”

每一张保单，都是一份沉甸甸的承诺。中宏保险“睡眠保单”专项清理工作，唤醒“沉睡”保单持续进行中。我司服务人员始终秉持“心系客户”的

服务理念，致力于为客户带来更优质的服务，让关爱与保障同行，守护客户稳稳的幸福。

中宏保险福建分公司

2024 年 6 月