

金融教育宣传月

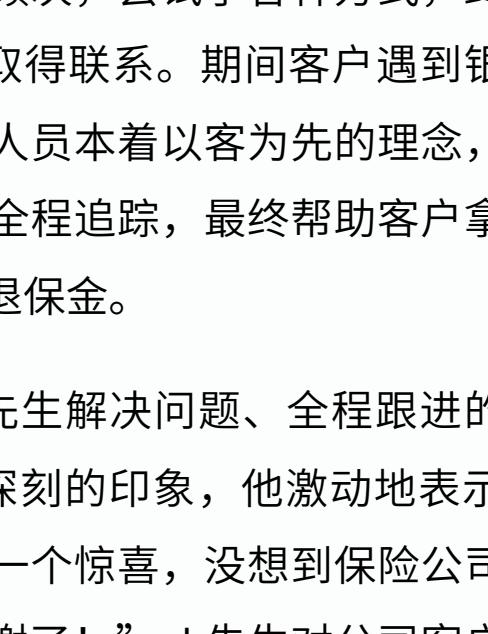
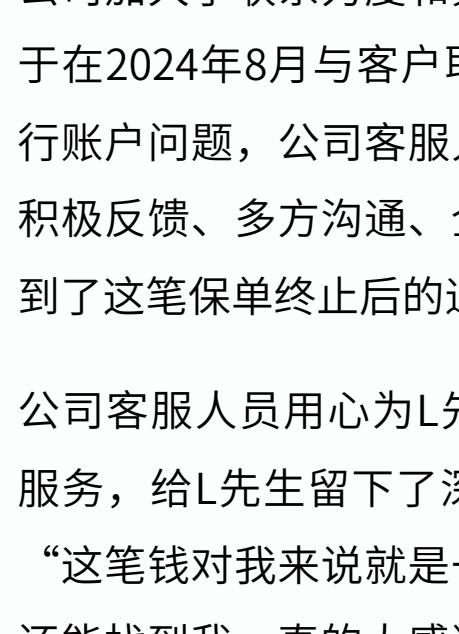
金融为民谱新篇 守护权益防风险



“贴心服务 一心为民”， 让“睡眠保单”权益终回 主人怀抱

——中宏人寿保险有限公司福建分公司

“贴心服务，一心为民”，2024年9月6日，中宏保险福州服务台接待了专程来到公司的L先生，他非常激动地对公司服务人员表达了谢意，并当场写下以上文字的感谢信。



经了解，2015年9月L先生购买了公司的意外保险，由于L先生购买了多份保险，多年后已经忘记了购买近10年的该份保单，2019年以来服务人员多次向投保人发送短信提醒，并不定期致电，但一直未能联系到客户，该保单因未及时缴费而失效。自2023年11月公司开展“睡眠保单”清理专项工作以来，公司加大了联系力度和频次，尝试了各种方式，终于在2024年8月与客户取得联系。期间客户遇到银行账户问题，公司客服人员本着以客为先的理念，积极反馈、多方沟通、全程追踪，最终帮助客户拿到了这笔保单终止后的退保金。

公司客服人员用心为L先生解决问题、全程跟进的服务，给L先生留下了深刻的印象，他激动地表示：“这笔钱对我来说就是一个惊喜，没想到保险公司还能找到我，真的太感谢了！”L先生对公司客户服务工作表达了高度认可，这封感谢信，虽然只有简简单单的八个字，字里行间却充满了L先生的拳拳谢意。

中宏保险福建分公司用实际行动做好每一件睡眠保单背后的服务工作，诚信服务、积极维护客户权益，切实解决客户急难愁盼问题，努力协助睡眠保单客户领取到“沉睡”的保险金，持续为客户提供有温度的保险服务，努力增强人民群众的获得感、幸福感和安全感。

为切实维护保险消费者合法权益，中宏保险福建分公司在此也提醒广大消费者：一是要关注保单重要信息，购买保险时重点关注保险的交费年限、保障年限等重点信息，及时履行投保人义务，避免因忘记缴费而产生续保方面的问题；二是要保持联系方式通畅，联系电话、联系地址等信息发生变更时，应及时告知保险公司客服、服务营销人员或者通过官微等方式更新个人信息。三是要关注保单状态，如果发现保单效力中止，应尽快联系保险公司办理保单复效，若中止时间超过2年，可能导致保险合同永久失效。