

风险防范与权益守护

理赔服务不断档
专人跟进解烦忧



以案说险

2016 年，邓女士为自己和家人投保了重疾险与医疗险，这些年一直接时缴费，把保单当作家庭的“**健康保护伞**”。近期，邓女士计划做一台小手术，想起保单包含的医疗相关保障，便打算先了解理赔流程——她习惯性地打开微信，联系当年的营销员，却迟迟没收到回复。

邓女士几次询问后才得知，服务营销员因身体原因住院治疗，暂时无法处理工作，邓女士此时深感无助，于是直接联系了保险公司，保险公司在获悉基本情况后，由服务专员为邓女士解读条款内容，并一步步指导其如何操作线上 APP 理赔申请流程，同时考虑到邓女士需要长期服务跟进以及原服务营销员的身体实际情况，经相关方均认同的情况下，公司为她重新安排了一位经验丰富的营销员，邓女士从最初的无奈无助到获得公司指导顺利申请理赔、明确后续服务并及时收到理赔款，深深感受到公司专业细心的服务和“**以客为先**”的服务理念。其感慨道：“虽然中间有波折，但保险公司处理得挺及时，我心里也踏实多了，非常感谢！”



案例反思

客户与保险公司之间所签订的合约效力**并不会因销售营销员的服务缺失而受到影响**，客户按约定履行缴费义务，相应地，保险公司也会一如既往地履行合同所约定的各项条款以及服务承诺。

友情提醒

投保后可主动查询保险公司的服务具体情况，部分公司支持线上自助管理，减少对个人营销员的依赖。遇到服务问题时，及时联系保险公司客服，推动问题解决。

依据《**消费者权益保护法**》，消费者依法享有公平交易权、受尊重权等多项重要权益。其中，公平交易权确保消费者在接受服务过程中，有权要求服务具备相应的质量水准，且不存在不合理的差别对待；受尊重权则着重于保障消费者在与商家互动时，其人格尊严以及合理诉求能够得到充分尊重。

兼容进取 消保同行