

风险防范与权益守护

续期服务 需细致
明明白白 保权益

以案说险

客户陈女士的保单生效后一直正常缴费至 2024 年，但在 2024 年，陈女士因丈夫失业、经济困难，向营销员提出“暂停保单”。2025 年，陈女士拟申请退保时得知，若退保需从现金价值中扣除两年垫付保费。陈女士对此处理方式不予认可，并向保险公司进行征询。经保险公司客服调查，服务营销员当时告知陈女士可用现金价值垫付，陈女士接受并提及等经济情况好转后再行缴费，期间客户未提及有关退保事宜，营销员在服务过程也未充分说明中止和垫付的利弊。

在此案例中，针对陈女士因经济困难导致的保单问题，**保险公司后续积极跟进，安排专人与其沟通**，详细了解其经济状况后，协助其办理了垫付保费的还款，并根据其实际情况制定合理的缴费安排。同时，**保险公司加强服务规范培训，确保营销员在今后的服务中全面、准确地向客户解释各项权益及风险**。最终，陈女士对处理结果表示满意，保单得以继续有效，客户权益得到保障，投诉问题圆满解决。



案例反思

- **明确自身需求再决策**：续期缴费遇到困难时，先明确自己的需求（如暂时缓交、减少保额、退保等），主动询问各方案的细节。
- **对“垫交保费”“保单中止”“减保”等专业术语**，以及各方案的适用条件、费用扣除规则、对保单权益的影响（如保障是否中断、现金价值如何变化等）等，可要求保险公司或营销员进行详细解释说明，避免概念模糊性。
- **主动核实保单状态**：定期通过保险公司官网、APP 或客服热线查询保单状态，了解现金价值、缴费记录、垫交情况等，避免因信息滞后导致权益受损。

友情提醒

- **知情权**：消费者在面对“垫交保费”“保单中止”等保单处理方式时，有权要求保险公司或营销员全面、准确说明各方式的**适用条件、费用扣除规则、对保障权益的影响**（如保障是否中断、现金价值变化等），避免因信息模糊导致权益受损。
- **自主选择权**：续期缴费遇困难时，消费者可自主选择暂停缴费、减保、退保等方式，保险公司及营销员不得强制或变相强制选择某一方式，需充分尊重消费者的决策。
- **受教育权**：消费者对保险专业术语或保单条款有疑问时，可主动向保险公司客服、监管部门或专业机构咨询，获取清晰解释，避免因自身知识不足导致决策失误。

兼容进取 消保同行