

风险防范与权益守护

信息更新要及时
保障权益更安心

以案说险

王先生致电保险公司客服热线，要求免除其名下保单因保费自动垫交所产生的利息。王先生表示，自己在2015年至2016年期间因个人原因未及时缴纳保费，导致保险公司使用保单现金价值为其垫付保费，产生了相应的利息。他认为公司未及时通知自己保费垫交情况，因此应承担部分责任，并希望免除相关利息。

经客服人员核实，王先生在2015年保单缴费期届满后未按时缴纳保费，进入宽限期后仍未缴费。根据保单条款约定，在保单具有足够现金价值的前提下，保险公司启动了保费自动垫交机制，为其垫付保费以维持保障不中断。

公司同时发现，王先生在2014年已变更手机号和联系地址，但未向保险公司申请更新信息。保险公司曾通过原手机号发送短信提醒，并寄送纸质通知信件至原地址，均未收到反馈。

经过多次沟通，王先生逐步理解了保险合同的相关规则，并办理了保费补缴与个人信息变更。



案例反思

本案反映出消费者在保险服务过程中存在的几个典型问题：

● 信息更新意识薄弱

客户在变更联系方式后未及时通知保险公司，导致未能及时接收重要通知，影响了其对保单状态的掌握和缴费安排。

● 对自动垫交机制理解不足

客户对“保费自动垫交”机制缺乏了解，误以为该服务是“免费服务”，未意识到垫交后需偿还本金及利息。此类误解在部分长期险客户中较为常见。

友情提醒

根据《消费者权益保护法》，消费者在各类消费活动中依法享有知情权、公平交易权、自主选择权、受尊重权等多项基本权利。在保险消费过程中，这些权利同样适用，且尤为重要。

保险公司作为服务提供方，有义务在销售、承保、理赔、保全等各环节中，提供清晰、准确、完整的信息披露，保障消费者对产品条款、服务内容、权利义务的充分知情与理解，切实履行诚信经营的法律义务。

同时，消费者也应增强自我保护意识，主动了解保险产品特性，理性评估自身保障需求，关注合同条款细节，及时更新个人信息，妥善保存投保资料与沟通记录。如对服务内容存在疑问或异议，应通过正规渠道依法维权，推动问题合理解决。

兼容进取 消保同行