

知悉产品服务 明辨真假信息



以案说险

三 案例简介 三

2023年7月份保险公司热线中心接到张先生来电，称营销员销售误导，要求保单全额退保。保险公司客服人员立即联系客户了解情况。经了解，客户近期在互联网上刷到关于讲解保险的短视频，并留意到视频下方的网友留言。视频和留言中多次强调保险是骗人的，保险公司是不会赔钱等一些片面言论。渐渐地客户认为其所投保的保单是被销售误导，故发生客户投诉事件。

客服人员将客户情况告知营销员，并进行一系列调查审核保单销售情况。经核查，保单销售流程完整，营销员不存在销售误导行为。同时营销员也是第一时间与客户取得联系，向客户详细讲解保单的保险责任和产品配置服务。经过客服人员及营销员的耐心讲解，客户也明白了不能单纯听信网上误导言论，导致失去保险保障。

三 案例分析 三

近几年来，一些机构组织或个人以非法牟利为目的，在互联网上发布片面言论，误导消费者进行退保，使消费者丧失保障。消费者重新投保时，由于年龄健康状况的变更，可能面临重新计算等待期、重新核保和保费上涨，甚至被拒保的风险。

三 提醒广大消费者 三

- 1、听信互联网上片面言论有风险，消费者应根据自身需求，理性消费金融产品，知悉产品服务，明辨真假信息；
- 2、保险消费者应提高警惕，切勿向互联网上陌生人提供敏感个人信息，以免个人信息遭泄露而受到骚扰；
- 3、保单营销员应与客户保持联系，解释保单保险责任和产品服务，以保证客户能及时准确地获取产品服务信息。

(友邦广东珠海中心支公司供稿)

