

案件介绍

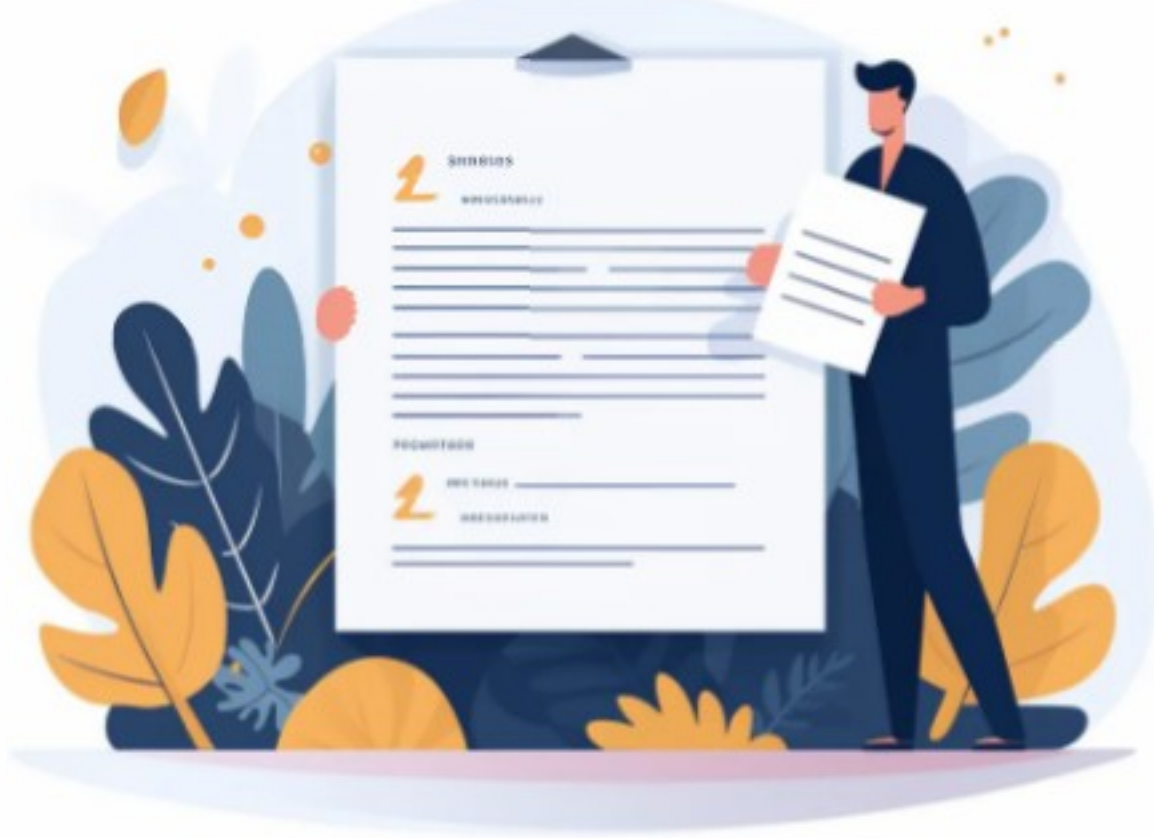


陈先生来到客服中心要求办理退保。工作人员在了解退保原因时，客户表示因为疫情原因经济出现问题，去年已办理了借款以解燃眉之急，现在考虑半年内无力偿还，为免利息不断增加，以及更好的资金周转，决定办理退保。

客服人员查看保单，本单为多年的年金产品，已开始派发年金，每年也有分红，保单收益已开始体现。客户表示当初投保初衷是用作孩子的教育金，为了孩子将来有更好的受教育环境。客户预计2年内经济能改善，但合同借款期为半年，自己到期无法偿还，并担心借款时间长利息多，所以才选择退保，对此感到可惜。

客服人员告知客户，保单周年日有生存现金及红利派发，还可以直接抵扣客户的欠款。借款期不局限于半年，客户无需为即将到来的还款期担忧，可因应自身情况选择还款时间及金额。同时提醒客户，半年到期利息会被计入原借款金额作为本金，因此建议客户可在半年到期时还一次利息。借、还款在我司的APP上就可以完成，简单方便。这样保单继续生效，还可保留一定保额以应对风险。

经沟通，客户最终决定持有保单，并非常感谢客服人员的解释及建议，让其继续保留对孩子的爱。



案 例 启 示

根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第二章 消费者的权利 第八条 消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。

《消费者权益保护法》第九条规定的“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”。

近年由于疫情原因，不少客户经济出现问题。客户首先想到的是选择退保，但退保未必是最好的解决方案。结合客户的保单情况及个人需求，根据产品的特点和规则，其实保单可能有更多的处理方式，例如降低保额、减额付清、自动垫缴、借款等处理方案，让客户做出选择，充分保障客户的知情权及自主选择权。



友邦保险



兼容进取 消保同行