

Chapter 03



給一個機會 元大人壽重視保戶權益

文／元大人壽

元大人壽希望每一個案例都能有圓滿結局，呼籲保戶應留意自己的保單狀況以維護自身權益，如有疑慮應盡快與業務員或保險公司連繫。

有一位元大人壽的保戶在 1997年替女兒買了一張「兒童教育成長保險」，想替孩子及早準備未來的教育基金。然而，3年後，該公司發出去的通知及催告都被退回，該保戶不再繳費。

保單進入墊繳，元大人壽保服同仁多次嘗試撥打電話聯繫，不過要保書上僅留的一支電話號碼卻是空號。由於保戶是一間公司的負責人，元大同仁上網查詢該公司，但該公司早已結束營業，同仁仍無法取得任何資訊能與保戶聯繫。

2013年保單繳費期滿，元大人壽欲給付一筆生存滿期金給予保戶，生存滿期金扣除墊繳本息尚有 24萬餘元，但寄出的支票卻被退回，且仍無法聯繫上該保戶。

再過了 4年，元大人壽派出調查同仁到保戶最初填寫的地址查訪，經多次探詢，大樓管理員提供了保戶配偶的電話。

真心提供協助

不過，聯繫上保戶配偶後，她卻明顯感到懷疑並未積極回應，即使提供元大人壽免付費客服電話，也未曾來電。元大人壽研判，她可能懷疑遇到詐騙集團。

元大同仁鍥而不捨撥電話聯繫，先後歷經未接聽、直接掛斷電話，以及簡短回答「人在國外，會處理」又無下文，但經過多次溝通，該保戶配偶開始詢問當初究竟買了什麼保險，讓事情出現轉折曙光。

元大同仁耐心誠懇解說，真心希望協助她領取這筆滿期金，她則卸下心防，敘述該保戶臥病在床，不記得曾買過這張保單，也不適合與外人聯繫。在元大同仁持續溝通下，她才想起當初購買的保單。

她說，購買保單時家境富裕，但數年後經商失敗，且害怕遭遇詐騙而減少與外界聯繫、不接陌生電話。

元大同仁經過近 2 個月溝通，該保戶配偶終於同意將文件由要保人簽名寄回公司，2017 年 10 月，元大人壽收到文件並立即處理、完成匯款。她收到滿期金後，哽咽的說，很感謝公司此時給予一筆意外之財，暫時解決燃眉之急。



Chapter 03

維護保險權益

對元大來說，此案只是解決了一件應付未付的案件，但卻實實在在的幫助了一個家庭，有時，保戶在投保時可能僅因人情關係，但需要時，保險卻能產生無窮的力量。

元大人壽希望每一個案例都能有圓滿結局，在此呼籲保戶應留意自己的保單狀況，維護自身權益，如有疑慮請儘快與業務員或保險公司聯繫，如同元大人壽的經營理念「給一個機會，幫助他人，同時也幫助自己」，進而服務更多的人，也真正解決更多保戶危難之所需。

掌握四大要點 輕鬆完成保單健檢

現代人注重健康，許多民眾每年會為自己或家人安排定期健康檢查，依據身體狀況來擬訂飲食與運動改善計畫，降低失能的風險。元大人壽提醒民眾，除了身體需要定期體檢外，保單也需要定期檢視，

民眾應替自己與家人的保單做「健診」，透過一道道程序來檢視既有需求，看看是否有需要調整處，讓自己與家人的保障更合時宜。

建議民眾，保單健診可從四大要點檢視：



一、保障額度是否充足

民眾在調整壽險保額時，應將房貸、車貸等費用支出與負債，一併列入



3 讓您安心的優質服務

評估考量，並考量到萬一身故或因疾病、意外導致無法工作，需要多少費用才能安頓家庭並支應開銷，進而推算出適當的壽險保障額度；建議身故保障總額最好要以能夠保障家庭未來 15至 20年內的生活費用為目標，以保障家人的生活。



二、保障的範圍及項目是否滿足需求

民眾可先歸納想要移轉的風險類型，再確認保障需求類別，並適時補足保障缺口。如果不清楚該規劃哪些類型的保障，可依據不同年齡層進行規劃。



三、投保資料是否有變更

個人資料若有更新，例如地址、職業等異動，應即時通知保險公司，確保能夠接收到重要通知，並維護自身保障權益；此外，繳費管道也須維持有效性，避免因為銀行帳戶餘額不足或信用卡失效等情況而未於期限內完成扣款繳費，影響保單效力。



四、保險受益人的設定是否需要變更

一般保險公司對於受益人並無資格上的限制，自然人、法人均無不可，自然人即使未成年或者只是嬰兒亦都可為受益人，但為避免受益人與被保險人同時身故，或受益人比被保險人提早身故，導致保險金被併入計算遺產稅，建議民眾在填完指定的受益人名單後，再多填上一筆「法定繼承人」。

