

以案为鉴

风险防范与权益守护

被保险人成年后，记得信息要更新
保护个人权益 要重视

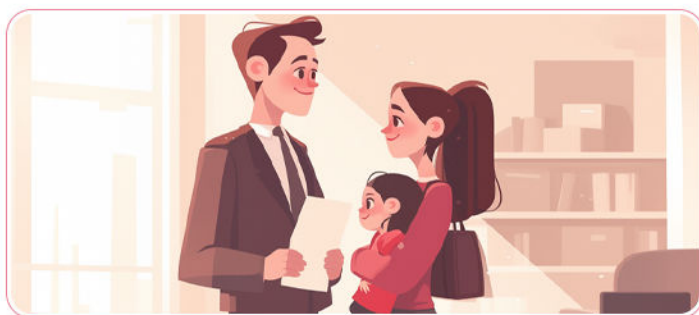


案例描述

客户钱先生在女儿钱小姐年幼时于某险司为其购买了一份**终身寿险保单**，钱小姐成年后，由其自行缴纳每年保单保费，**然而近期钱小姐发现其银行账户未扣取当年的保单保费**，自己也没有收到任何险司的提醒通知，便电话联系了保险营销员刘先生，钱小姐原保险营销员已退休，刘先生是险司分配的客户关爱专员，对于钱小姐的征询，**刘先生立即做了相应安抚和查询。**

原来该保单投保时客户钱小姐还系未成年人，**填写的个人信息存在缺失**，造成险司提醒通知未能及时收到；且原扣款银行账户为存折旧卡，**因尚未在银行进行升级更换**，导致当年保费扣款失败，了解存在的情况后钱小姐焦急的情绪也得以缓解。

之后，刘先生协助钱小姐在险司办理更新了保单的扣款账户信息以及个人信息，事后，钱小姐对险司营销员的**及时反馈及协助**、**险司客服的耐心细致**，均予以大加赞赏。



友情提醒

兼容进取 消保同行

父母为未成年子女投保保单时，**提供的子女的个人**
信息、银行账户信息容易存在缺失，建议客户在子女成年后及时通知保险公司或保险营销员**及时进行信息维护与更新**，以免影响保单权益，**有效维护金融消费者合法权益。**