

以案说险

无法收到理赔款？
姓名顺序惹的祸

案件简介

近日，一位外籍客户在营销员的陪同下前往保险公司，反映理赔款项未能到账。柜面经办人员立即调取系统记录，显示转账结果为“账户姓名不符”导致资金划转失败。

为查明原因，工作人员引导客户通过银行APP核实账户信息。经比对发现，客户在保险公司系统中留存的姓名格式（名+姓）与其银行账户户名格式（姓+名）存在顺序差异。正是这看似微小的“顺序错位”，触发了银行系统的拦截。

找到症结后，工作人员协助客户变更姓名格式，确保与银行户名完全一致，并重新录入授权银行账户信息，同时协助客户完成保险公司官方APP的手机实名认证。

支付壁垒被彻底打通。客户不仅顺利收到了理赔款，还掌握了通过APP自助查询保单信息及办理业务的技能，对保险公司高效、精准的服务给予了高度评价。



案件分析

本次理赔到账失败案例，是外国客户姓名使用习惯与国内金融系统录入顺序之间的差异所致。

外籍人员惯用的姓名结构为（名+姓），在日常生活中常以此顺序使用，因此投保时也延用。

而目前国内银行与保险公司，对于外籍人士姓名的录入顺序也可能存在差异。银行常见的顺序为（姓+名）。这就导致客户分别在银行与保险公司的姓名顺序不一致，从而未能成功转账。

案件启示

如何避免“姓名不符”引发的麻烦？

1.主动提示，前置服务：营销员在投保前即向客户提示姓名顺序一致性的重要性，从源头减少后续理赔纠纷。

2.户名核实，保持一致：外籍客户在办理投保或绑定银行卡时，切勿仅凭记忆或惯用习惯提供姓名。请务必查看用于保单缴费的银行卡开户回执、银行APP账户详情页或咨询银行客服，确认银行系统中登记的确切姓名格式（包括姓与名的顺序、字母大小写、是否有空格或逗号等）。

3.严谨录入，凭证留痕：营销员在协助外籍客户办理投保、保全（含账户绑定）、理赔等业务时，严禁未经核对直接按客户口述或护照自然顺序录入。务必请客户提供缴费银行卡复印件、银行回单或银行APP账户详情页截图作为凭证，严格核对姓名格式。

姓名录入无小事：银行户名怎么写，保险系统就该怎么登。请以您银行卡开户信息为准，逐字核对姓与名的顺序、大小写及标点。一次认真比对，避免理赔到账延误——我们全程为您护航。