

为老服务莫迟疑 贴心服务来点赞

个人信息要保护 如有变化需更新



一天，某险司热线中心接到老客户刘老先生来电投诉，称其已缴费20年的保单已到期，之前二年每年均有相应的返还金，但今年却迟迟没有收到，要求给予回复及尽快处理。小友连忙安抚老先生，并着手进行调查。

经查，原来刘老先生在险司登记的身份证件有效期已过期，其间险司通过手机短信及信函知会老先生及时变更，但老先生以为是垃圾信息均没有理会。由于没有及时更新才导致了险司未能按时支付。小友即刻电联了刘老先生，在线指导其在APP客户端进行身份证件认证更新，系统操作不仅适老而且便捷；小友还协助跟踪款项到帐及回复确认。刘老先生为险司的服务表示点赞！

## 风险提示

根据《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》中规定：在与客户的业务关系存续期间，金融机构应当采取持续的客户身份识别措施，及时提示客户更新资料信息。客户先前提交的身份证件或者身份证明文件已过有效期的，客户没有在合理期限内更新且没有提出合理理由的，金融机构应中止为客户办理业务。

## 兼容进取 消保同行

提高信息安全防范意识，保护消费者信息安全权，防控金融消费安全。金融机构也需加强老年人宣传服务，关注、帮助老年人及时维护金融消费者合法权益！