

危险前及时 “刹车”

以案说险

案例简介

近期，李女士来到保险公司柜台办理理赔资料递交。经查询李女士多年前在我司购买了一份意外险，此次主要申请意外医药费理赔。在办理过程中，我司客服人员发现李女士所递交的资料与证件上的名字不相符，当即询问原因，李女士解释“是因为医院工作人员打错了一个字，希望公司正常处理”。

知悉此问题后，客服人员致电营销员，希望营销员能协助客户前往医院重出正确资料，客户立马表示不需要。经客服人员和营销员耐心劝导后，李女士坦白这份理赔资料非本人而是其双胞胎妹妹的，因为妹妹没买保险，为了帮妹妹减轻经济负担就萌生了用妹妹的资料来索赔的想法。经过客服人员的教导后李女士严重认识到自己的错误。

案例思考

李女士的行为违反了诚实信用原则，如未能及时迷途知返，将会对李女士的权益将会受损。

消费者提醒

金融消费者享有受教育权，消费者享有获得有关消费和消费者权益保护方面的知识的权利，以上案例中，我司客户人员为李女士普及消费者权益保护的法律法规及消费者权益保护等知识，帮助消费者提高风险防范意识和诚信意识。

(友邦广东茂名中心支公司供稿)



兼容进取 消保同行