



及时更新个人信息 保障自身权益

案例简介

吴先生亲临保险公司客服中心，表达了他的不满情绪。他抱怨道，保险公司未按照保险合同中的约定，如期支付满期金给他，同时他也发现多年来保险公司并没有营销员与他保持联系。保险公司客服人员立即安抚客户情绪，并向客户了解情况。

原来，客户吴先生2003年9月2日在保险公司为他的孩子购买了金色年华两全保险，保险合同中约定，当被保险人(即吴先生的孩子)年满二十五周岁后的首个保单周年日期满，保险公司将返还满期金予投保人(即吴先生)。然而，尽管今年8月6日吴先生的孩子已经达到了合同约定的年龄，吴先生至今仍未收到保险公司发放的满期金。

为了解决这个问题，保险公司的客服中心的专业人员立即对吴先生的保单情况进行了详细的核实，发现吴先生在投保时所留存的联系方式和地址均有所改变，而且孩子的身份证件号码也已经过期。因客户信息未及时更新，无法匹配相关信息。并且保险公司无法与吴先生取得联系，从而未能通知吴先生更新个人信息，导致满期金未及时发放。在了解了这一情况后，吴先生感到非常不好意思，表示怪错了公司。在客服人员的协助下，吴先生完成了联系方式以及孩子身份资料的更新。最终，他顺利地领取了满期金。

案例分析

为加强人身保险公司客户信息真实性管理，提高客户服务质量，保护保险消费者合法权益，中国人民银行、国家金融管理局等监管单位先后出台《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》、《人身保险客户信息真实性暂行管理办法》等规章制度，对客户身份识别及客户信息真实性管理进行了明确要求。

《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》第十九条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，关注客户及其日常经营活动、金融交易情况，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。《人身保险客户信息真实性暂行管理办法》第六条提出在办理承保、保全等业务时，认真审核客户信息，保证客户信息的真实、完整；对于客户信息存在缺失的，应要求客户补充更正，补充更正完整前不能核保或保全通过，具体信息包括投保人的姓名、性别、出生日期、证件类型、证件号码、联系电话和联系地址；被保险人的姓名、性别、出生日期、证件类型和证件号码；被保险人与投保人的关系。第七条规定：如果联系地址和联系电话等客户信息发生变更的，应及时办理更正手续；并明确告知客户不提供真实、完整客户信息可能带来的后果。

本案中，保险合同中的投保人通讯电话和联系地址已变更，但未及时办理更正手续，而被保险人留存的身份证件已过有效期，须要求客户提供有效身份证件进行身份核实。在未完成身份核实前，不予受理新的保全业务。以上两种因素均对消费者自身权益及保险公司履行保险责任产生了负面影响。

案例启示

正确的客户信息是公司联络客户的纽带，是提升客户服务体验的关键。如果客户信息不完整会直接影响到各项保单服务的办理。因此广大消费者应提供真实有效的客户信息，保护消费者合法权益，优化保单服务质量。

同时关注个人信息的变动，如有变更需及时通知金融机构更新、完善个人有效信息。

(友邦广东佛山中心支公司供稿)



友邦保险



兼容进取 消保同行