

服务老年人 守护财产安全

以案说险

案例简介

62岁的罗女士多年前在我司投保了一份全心无忧两全保险。该保单于2023年8月1日满期。罗女士因行动不便且不擅长操作智能手机，便委托其好友林女士到保险公司帮忙办理领取满期金。8月2日林女士受委托来到我司，公司客服人员了解到客户的情况后向林女士解释办理满期金领取须投保人本人亲临进行办理。但考虑罗女士年龄大且行动不方便无法亲临，为提升客户体验感及保障客户财产安全，客服人员立刻致电投保人罗女士，向其普及个人信息安全权及财产安全权的重要性，其后经罗女士同意，我司指派客服人员到罗女士家中，协助其通过我司友邦友享APP进行线上申请领取满期金。

罗女士对此次我司提供上门服务十分感动，对于可通过手机APP进行业务办理感到非常便捷，同时也感谢我司服务人员的耐心指导，让她也体验了一把年轻人“上网冲浪”的快感。为友邦人寿便捷、高效服务点赞，更为友邦关注老年客户并提供暖心服务的举措点赞。

案例思考

轻易将个人信息透露给第三方，不仅有个人信息外泄的风险，严重时可能会导致财产损失。

消费者提醒

金融消费者应谨防个人信息外泄，在此案件中我司工作人员在知悉此事件后立刻采取有效措施，指派客服人员上门协助指导客户在手机APP操作，履行了公司以人为本的服务理念，维护了消费者的合法权益严控金融消费者信息泄露风险，保障了金融消费者信息安全权及财产安全权。

(友邦广东茂名中心支公司供稿)

