

案例简介

李某持本人身份证前往保险公司柜台，要求补打一份她亲姐姐的人身保险合同，柜面工作人员告知李某，查询并打印个人保单属于客户重要信息，需要客户本人提出申请，李某并非此份保单的投、被保人也未有委托办理的协议，因此拒绝了李某的业务请求。

李某表示，她打印的只是保险合同，并非银行账单，为什么不可以办理？并在网点不依不饶，工作人员按照国家法律法规和监管规定等规章制度要求耐心为客户解释，说明为保护消费者金融信息安全，只能由客户本人或者提供客户本人身份证和有效授权书才能查询个人金融相关信息；并表示如果有需要可以提供上门服务，李某最终表示理解。

案例分析

根据《中华人民共和国个人信息保护法》的相关规定“任何组织、个人不得非法收集、使用、加工、传输他人个人信息，不得非法买卖、提供或者公开他人个人信息；不得从事危害国家安全、公共利益的个人信息处理活动。”

本案例中，李某未提供授权书等重要资料，并要求查询打印他人的保单合同属于试图获取他人重要信息，不符合相关制度规定要求。

案例启示

在此提醒广大消费者：

1

应尽量亲自办理金融业务，切勿委托不熟悉的人或中介代办，谨防个人信息被盗或被移作他用。提供个人身份证复印件办理各类业务时，应在复印件上注明用途，以防身份证复印件被移作他用。

2

金融消费者要加强个人信息保护意识，积极学习信息安全知识，提升个人信息安全意识水平，妥善保管好个人账户信息和身份信息等重要资料，不轻易透露和转借给他人。

3

金融机构应建立健全个人信息保护制度，重视对客户个人金融信息的保护，预防和严惩侵害个人信息权益的行为。加强个人信息保护教育宣传，帮助消费者提高保护自身金融信息的意识和金融素养。



友邦保险



兼容进取 消保同行