



及时更新信息的重要性

—— 中宏人寿保险有限公司广东分公司江门中心支公司

6月的一天早晨，一位情绪激动的陈大爷来到机构服务台，一进门就质问保险公司为何不按期支付现金利益。原来，陈大爷购买的保单于2019年办理了现金利益自动转入领款账户，之后每年5月中旬陈大爷的儿子（保单被保险人）的账户能收到保险公司给付的一笔现金给付，而今年都已经6月下旬了，陈大爷的儿子还没有收到今年款项。

保险公司服务人员耐心安抚陈大爷后，查询了系统资料，发现被保险人留存的证件今年4月份已过有效期，因留存证件过期导致系统无法转账。陈大爷了解后再次质问，为什么保险公司没有及时通知他？工作人员耐心地解释：现金利益暂缓事宜，公司是会通过短信或电话通知的，随后通过系统记录了解到，之前公司多次发送通知更新被保人有效证件的短信，服务营销员也多次联系，但投保人电话提示关机，被保人电话提示已停机。因客户地址及联系电话变更，且未通知保险公司，导致无法通知到位。

陈大爷在了解事实之后，情绪缓和了不少，向工作人员表示自己前年生了大病，年事已高，身体又不好，经常卧床休息，已无精力去管理这份保单，再加上自己治病花了不少钱，想办理退保。工作人员耐心地解释保单利益，该份保单保费已交清，现在每年能领一次现金利益直至被保人身故，并且现在保单里还留存了一万多的红利可以领取。如果陈大爷觉得自己年事已高不方便管理保单，可以考虑把投保人变更为被保人本人，让陈大爷的儿子管理就行。最终陈大爷在工作人员的协助下办理了领取红利，并电话联系了被保人通过微信公众号在线上传新的身份证及变更手机号码。信息更新完后，公司及时支付了现金利益，客户诉求得到妥善处理。

【风险提示】

- 1.在保期间，如有个人信息变化，请及时更新保单的个人信息，特别留意更新有效证件及联系方式信息，以免影响业务办理及重要服务通知的接收。
- 2.及时进行信息完善，可以进入微信公众号线上办理，也可以联系工作人员线下办理。作为消费者都要注重个人信息保护，避免信息外泄。

