

# 严守信息查询规范 守护客户信息安全

## 【案情简介】

2026年1月，王女士致电保险公司，自称是某被保险人单位工作人员，要求查询该被保险人车辆承保、理赔信息。

工作人员核验发现，王女士无有效证明材料证实其已获得其单位合法授权。为严格保护客户信息安全、遵守消保与数据安全规定，保险公司当场婉拒查询与打印申请，并明确告知：需补充提供真实有效的授权文件、身份证明等材料，经核验无误后，方可依法办理相关查询业务。

## 【案例分析】

客户保单、承保、理赔信息属敏感个人信息，受法律严格保护，非本人或无合法授权不得查询、泄露、使用。

保险公司坚持“无授权不查询，无核验不办理”原则，拒绝无授权信息查询是履行信息安全保护义务，防范信息泄露与冒用风险的必要举措。

## 【温馨提醒】

消费者：应妥善保管保单、身份证、行驶证、理赔记录等信息；仅授权可信主体，并出具书面授权委托书；发现信息异常查询，及时联系保险公司核实。

单位用户：工作人员代办保险业务，须持加盖公章的授权委托书、经办人有效证件，按正规流程办理，切勿以“单位名义”绕过授权核验。

## 【案例启示】

保护客户信息安全是保险消保工作的底线要求，也是防范合规风险、维护行业信誉的关键环节。

保险机构必须严审核、严授权、严保密，不因“熟人、单位、口头承诺”放松标准；消费者与相关单位也应理解并配合授权核验流程，共同筑牢信息安全“防火墙”，营造安全、规范、可信的保险消费环境。