

快看看你有没有保单被遗忘

# 海南“睡眠保单”唤醒进行中 保单缘何“沉睡”，如何“唤醒”？

日前，海口市民吴女士在接到保险业务推销时突然想起，自己4年前曾偶然购买过一份保险，但是之后的几年该保险公司并无业务员和其对接维护，“差点忘记了，所幸查询后得知，那个保险还在存续中。”

你身边是否也有这样的事例，亲戚或朋友买完保险忘了保单？“买完保险便将保单束之高阁，鲜少再次拿来翻阅。”这是很多保险消费者的真实写照。

现在，根据监管要求，各人身保险公司正通过各种途径对“睡眠保单”进行“唤醒”。到底什么是“睡眠保单”？缘何沉睡？如果你不记得自己是否有一份这样的保单该怎么办？南国都市报记者进行了走访。

南国都市报 记者 汪慧文 图

## 你的保单是否正“酣睡”？

2019年4月，吴女士在一次银行和保险合作的业务推介会上，为了支持朋友业务，买了海南一家人寿保险公司的年金保险。当时，吴女士并没有细心研究相关条款，仅记得是按照连续三年、每年9990元的形式缴保费，并同步开通了“万能账户”。

“因为是自动扣款，没有在意，之后几年，当时对接的业务员也没有继续从事保险业，加上后续又购买了其他的保险，那个保单就被我遗忘了。”吴女士表示，这次偶然想起便立即联系保险公司核查，很快证实确实有一份保单，而且业务一切正常，等到6年后就可以领取保险金和相关收益了。

其实，吴女士的这份保单还并非“睡眠保单”，因为其购买的产品期限较长，忘记所购是何产品，但是只要在合同期，就不影响其领取收益。不过保险业人士向记者分析称，如果吴女士在6年后合同到期时还是继续“遗忘”其保单，而保险公司也联系不到她的话，那么有可能也成为“睡眠保单”。

记者了解到，监管机构要求“唤醒”的“睡眠保单”，往往是进入满期给付期还找不到主人的保单。很多“睡眠保单”，消费者早该领取的生存金被束之高阁。此外，还有一些保险合同效力中止或效力终止但尚未领取现金价值，也称之为“睡眠保单”。这类保单对消费者意味着保障“空窗”及资金“闲置”。

国家金融监督管理总局海南监管局发布的风险提示显示，以下保单属于此次专项清理行动的“睡眠保单”：一是“赔偿保险金未领取的保单”，指的是2013年1月1日至2023年6月30日期间理赔案件结案，自结案日开始一年以上仍然未实付的人身保险保单。二是“满期给付保险金未领取的保单”，指的是2013年1月1日至2023年6月30日期间产生待领取满期金，客户应领未领满期给付保险金大于零并已满一年的人身保险保单。三是“合同效力中止或终止的保单”，指的是2013年1月1日至2023年6月30日期间保险合同效力中止或终止，客户尚未领取现金价值大于零并已满一年的人身保险保单。

“睡眠保单”之量并不少。目前虽然没有全国“睡眠保单”的官方数据，但是其量可以从部分省份的数据窥见一斑。此前一份公开数据显示，截至2023年上半年末，安徽省各人身险公司应领未领取生存金保单件数就超过7.7万件，涉及金额达9.2亿元。

## 为什么会产生“睡眠保单”？

为何会产生这么多“睡眠保单”？原因是多种多样的。其中，最主要的原因在于客户自身忘记了保单的存在。

海南多名保险业人士告诉记者，很多商业保险产品从投保到领取，再到满期，时间跨度都是很大的，短则5年，长则10年、数十年乃至终身，漫长的周期往往会让人遗忘保单。

“经常遇到客户搞不清楚自己买过什么保险，甚至不知道合同在哪。”明亚保险经纪人胡蓉向记者分享其业务经历时谈道，她有一个客户，家庭共20张保单，夫妻俩花了两个多月才找齐，“正常情况都要找2个月，如果是发生风险的时候，大脑紧张，能不能找得到都是一回事。”

胡蓉向记者总结了保单被“遗忘”的几点主要情况。“客户买保险拿到一份合同，即使销售人员讲解得很清楚，但由于合同条款较复杂，很多客户对保障责任要点很难全部记忆。有的人是线上购买的保险，只有自己知道，时间久了也忘了。有的是购买保单之后没有告知家人，出险后或到该领取的时候没有人知

道。有的客户各种原因中途断交保费，却不知道保险账户中还有现金价值可以领取。”她补充分析道，客户联系方式变更后，没有及时向保险公司进行更改，保险公司也联系不上客户。

记者走访发现，因为各种原因中途断交保费，但并不知晓保险账户中还有现金价值可以领取，是比较“吃亏”的一种情况。客户通常会简单地以为不交钱“放弃”就行了，其实账户里可能还有一些现金价值可以领取。

## 如何唤醒“睡眠保单”？

“睡眠保单”关系到保险消费者切身利益，为了让“沉睡”的保单醒来，海南各人身保险公司于2023年10月至2024年9月期间开展“睡眠保单”清理专项工作，寻找生存金“主人”。

记者了解到，多家保险公司都制定了清理“睡眠保单”相关方案，通过摸底清分、客户通知、配套工具和服务支持等手段，提醒客户及时进行领取或恢复保单效力。

“此前有一位客户没有按照约定缴纳保费，出险后联系到我们提出复效，但是已经过了‘等待期’，就无法理赔。”泰康人寿海南分公司高级业务总监王熙蕊告诉记者，他们会主动寻找保单利益相关人，提醒消费者关注保单状态，领取相关权益，提醒的方式包括书面回访、电话、短信等多种。

但想要与“失联”客户取得联系，其实不是一件容易的事情。”王熙蕊说，虽然主动通知和提醒，但往往会有部分客户“失联”，失联的原因包括但不限于搬家、换工作、换手机号、银行账户销户、电子邮箱废弃等。

如果保险公司联系不到消费者，自己也记不清买过什么保险了，应如何查找？

“我自己都记不清楚买过哪些保险产品了，怎么办？”很多受访者都表示出了这样的困惑。

保险业人士告诉记者，消费者可以通过“金事通”App“睡眠保单”模块查询。

按照国家金融监督管理总局海南监管局提示，消费者下载“金事通”App，经过实名认证后，即可在App首页“常用服务”项目下的“睡眠保单”模块，查询自己作为投保人和被保险人的“睡眠保单”相关信息，并通过“联系保险公司”按键与“睡眠保单”所属保险公司取得联系，也可在保险公司主动联系的时候提出服务需求，或拨打保险公司客服热线，在保险公司的引导下通过官方渠道完成相关流程。

国家金融监督管理总局海南监管局提醒，保险消费者在办理唤醒“睡眠保单”业务的同时，“也要谨防部分不法分子伺机假冒保险公司工作人员或打着代办业务的幌子，扰乱视线，骗取信任，非法窃取个人信息，侵占个人财产。”

作为行业人士，王熙蕊也提醒，“建议保险客户养成定期整理保单的习惯，防止买了保单后，由于遗忘导致自己保障权益受损。”她表示，如果个人信息发生变化，应及时通知保险企业进行保全变更，“当然，如果购买了保险也最好与家人同步自己的保单信息，以防理赔申请不畅。”

在胡蓉看来，保险是一件覆盖整个生命周期的工具，从投保到发生理赔或者领取年金，跨越周期长，如果没有完善的保单管理，很容易遗忘。并且很多保单可能会传承几代人，但后代对保单并不知情。

“家庭保单的管理其实非常重要。”胡蓉告诉记者，保险经纪公司提供保单托管服务，保险经纪人会帮助客户进行一次保单全面梳理，避免发生遗忘的情况，消费者也可以尝试借助保险经纪力量“守护”好保单。



“金事通”App“睡眠保单”模块查询页面。