

以案说险

理赔款项“无人认领”？ 保单权益人信息的重要性



案件简介

李阿姨于2016年投保一份重大疾病保险，投保时在“受益人”一栏随手勾选了“法定”。2023年，李阿姨因突发心肌梗身故。其儿子持保单向保险公司申请身故理赔，却被告知：因未指定受益人，须由所有第一顺序法定继承人共同办理，并提供身份证、亲属关系证明、公证文件及本人签字。然而，李阿姨早年失联的女儿已移民海外，户籍注销、联系方式缺失，相关材料长期无法补齐，导致理赔手续因此卡住。理赔金虽已核算完毕，但因“少一人签字、缺一纸公证”，款项长期冻结于保险公司账户，无法给付，家人急用钱也取不出来。



案件分析

这个案例，揭示的并非保险公司拒赔，而是一份关键信息未明确约定的保单，让本应兑现的保障陷入“看得见、摸不着”的困境。具体有以下的警示意义：

一、“法定”不是“默认给某人”，而是“必须所有人到场”。勾选“法定受益人”，等于把分配权交给法律程序：哪怕只有一位继承人失联或不愿配合，理赔就无法推进。这不是保险公司设卡，而是《民法典》和《保险法》的硬性要求。

二、信息多年不更新，保险公司“找不着人”。投保后多年未更新联系信息、家庭结构变化（如亲属移居、户口迁移、婚姻状态变更）未同步至保单系统，导致保险公司无法联系家属，信息断链容易造成保障断档。

三、家里人根本不知道保单在哪、怎么用。投保人未主动告知家人保单关键条款，家属对受益人设定、资料要求、理赔路径等缺乏基本了解，风险来临时，全家手足无措。

案件启示

防范此类风险，其实不难，需要做好这三步：

- (1) 明确指定受益人，完整填写姓名、身份证号及与被保险人关系，避免使用模糊表述；
- (2) 建立保单定期检视的习惯，每年核查并更新联系方式、受益人信息及家庭结构变动情况；
- (3) 将保单基本信息、存放位置及关键条款向亲属适度披露，提升家庭整体风险应对能力。

保险的价值不在合同签署的那一刻，而是在亲人需要时，能快速、顺利、准确地把钱送到对的人手上。一次认真填写，就是对家人最实在的守护。