及时确认重新投保保持保障有效性

以案说险

案件简介

王先生于2013年开始在保险公司投保了一份意外医疗险保单，每年均正常续保。然而，最近王先生登录保险公司的APP查询名下保单的情况时，却发现查不到该保单信息，感到非常困惑。于是，他致电保险公司客服热线进行查询，才得知该保单由于今年到期后没有进行重新投保确认，已经失效。对此，客户表达了不满，并要求恢复保险合同的效力

。

保险公司客服人员接到客户的反馈后立即展开跟进工作。他们详细询问了王先生关于保单服务的情

况，并了解到王先生认为以往保单都是自动扣费，因此并没有过多关注保单的状况。由于王先生平日工作繁忙，他只记得曾收到过保险公司的通知短信，但并未详细阅读短信内容。此外，保单登记的通讯地址已变更，导致王先生未收到保险公司寄发的信件通知。

客服人员向王先生解释了该产品为一年期短期保险的特点，即在保单到期后需要进行重新投保确认。由于在保单到期后到宽限期结束期间未收到王先生的重新投保确认，因此导致保单失效。为了解决这个问题，客服人员建议王先生重新投保一份新的保单。

王先生接受了客服人员的建议，决定重新投保一份新的保单，但新投保的保单需要重新计算等待期。

案件启示

根据当前短期险相关业务要求，一年期（不含保

证续保条款）的短期险在保险届满后，投保人需要重新向保险公司申请投保，并经保险人同意，交纳保险费。这一规定是根据国家金融监督管理局于2021年1月和5月发布的《关于规范短期健康保险业务有关问题的通知》和《关于做好短期健康保险业务客户服务工作的通知》提出的要求。

这两份通知对保险公司个人短期健康险产品设计、条款表述、信息披露、定价回溯、核保理赔、销售管理和消费者保护等方面提出了明确的要求。为了符合这些要求，短期险的存量保单需要进行重新确认和转换。因此，客户需要在保单到期后留意并向保险公司进行重新投保申请。

此外，客户还需要关注保险公司的短信通知，确保通讯地址及联系电话的准确性。如果发现通讯地址或联系电话发生变更，客户应及时向保险公司反馈，以避免影响自身的保障利益。

（友邦广东佛山中心支公司供稿）

AIA
友邦保险

友+同行

兼容进取 消保同行