

留意过期未付选择 避免保单损失

以案说险

案例介绍

李先生来到客服中心要求办理退保。

工作人员经查看保单，发现保单在去年到期未缴费，进入了自动垫缴状态，现已没有现金价值可退回。客户对此表示不解，称自己不缴费就是不想续保，认为公司无权扣除其保单价值。

客服人员向客户展示投保单的过期未付选项，投保时勾选自动垫缴。到期保单未缴费，保单按当初选择的方式处理。如客户需要退保，必须在宽限期内尽快办理业务，以免退保时现金价值有损失。另保单到期时，公司曾致电及短信通知客户，但客户手机无效。客户表示去年回了老家，因经济原因无力承担保费，已有退保打算。因疫情没有回广州，以为不用缴费保单就自动停止了。手机已更换，没有收到公司的通知。客户也对投保时的选择表示忘记了。

经耐心向客户解释保单保障，以及过期未付选择的选项，包括自动垫缴、中止合同，客户最后选择复效保单，保留保障，并保留原自动垫缴方式。

案例启示

保险费到期日后六十天内为宽限期。宽限期内本合同仍然有效。

关于过期未付选择：

中止合同：投保人超逾宽限期仍未缴付保险费，选择了中止合同方式，则合同中止效力。

保险费的自动垫交：投保人超逾宽限期仍未缴付保险费，且已选择了保险费自动垫交，则本合同可按自动借款处理。若当时本合同的现金价值足以垫付到期保险费，则该项保险费将由本公司先行垫付，作为自动借款处理；当本合同的现金价值不足以垫付到期保险费的，按本合同的现金价值折算成可承保天数，同样作为自动借款处理。

自动垫交的作用是为了保障客户一时未能及时缴费，仍可继续享有保障。但如果保单发生垫缴后才办理退保，现金价值会有损失；如果过了垫缴期才办理，保单现金价值已垫缴完，则没有金额可退。

建议客户在投保时，了解清楚保单的不同过期未付选择。如到期不打算续保，要及早联系公司了解办理手续。



兼容进取 消保同行