



近日,国家金融监督管理总局在官网发文表示,为指导督促保险业持续强化主动服务意识,提升金融服务的“温度”,于2023年组织开展银行“沉睡账户”提醒提示与人身保险“睡眠保单”清理专项工作。开展半年以来,专项工作取得显著实效。记者从国家金融监督管理总局青岛监管局获悉,截至目前,已帮助消费者“唤醒”领取保单1.84万件,涉及保险金共计3.92亿元。针对“沉睡账户”工作,已唤醒沉睡存款2.81亿元,提升储户资金利用效率。

# 近两万件“睡眠保单”找到主人

## 我市针对“睡眠保单”“沉睡账户”专项清理半年多 共唤醒保险金及存款6.73亿元

### 唤醒清理工作取得实效

记者注意到,“沉睡账户”主要是指5年及以上未发生主动交易,且账户中有余额的个人银行账户。“沉睡账户”关系到消费者切身利益,本次“沉睡账户”提醒提示专项工作自2023年10月起,持续1年,由各银行机构对“沉睡账户”持有人进行提醒和通知。通过“沉睡账户”提醒提示工作,帮助消费者了解自身银行账户开立情况,及时查看、使用或注销冗余账户,唤醒沉睡的“钱袋子”,提升资金利用效率。

业内人士向记者表示,该专项工作是防范借记卡、信用卡风险的重要手段,近年来不法分子利用银行卡进行电信诈骗等非法资金的转移是银行管理中的重点风险之一。个人用户应树立账户盘点意识,定期梳理个人名下账户及资产状况,养成查账记账的良好习惯。同时,在密码设置、账户登录管理等方面加大保护措施,冗余账户及时注销以避免被不法分子利用的风险。

而“睡眠保单”主要是指保险事故发生或保险合同到期但尚未领取赔偿或满期给付保险金,以及保险合同效力中止或效力终止但尚未领取现金价值的保单。由于保险产品长期性的特点,部分消费者忘记自己买过产品,更改联系方式后未通知保险公司。这些“失联”消费者名下有到期的生存金、满期金未领取,或因欠费而保单效力中止或终止,形成“睡眠保单”。对消费者而言,保障空窗,资金闲置,存在诸多风险。

“睡眠保单”清理工作自2023年10月起至2024年9月,持续1年时间,由各人身保险公司就2013年1月1日至2023年6月30日期间产生的“睡眠保单”对相关客户进行提醒,使消费者知悉保单权益,自主进行领取。截至目前,全国已完成有效提醒的保单共732.07万件,涉及保险金(现金价值)共计457.06亿元;消费者已领取权益的保单共180.49万件,涉及保险金(现金价值)共计109.54亿元,有效维护了消费者的财产利益和权益保障。国家金融监督管理总局表示,将以“沉睡账户”提醒提示专项工作为契机,优化账户管理相关措施,提升账户查询、提取、注销等服务的便利性;以“睡眠保单”清理工作为契机,持续提升行业主动服务水平,不断增强保险消费者的获得感和满意度。

### 近2万件保单找到“主人”

5月23日,记者从国家金融监督管理总局青岛监管局获悉,“寻找睡眠保单主人”专项活动截至今年一季度末,青岛人身保险公司已有效提醒18.85万件,帮助消费者已领取保单1.84万件,



保险公司集中开展“寻找睡眠保单主人”专项活动。

涉及保险金3.92亿元。

近年来,由于消费者住址电话变更、忘记交纳保费、忘记已到期保单等多种原因,大量保单失效或到期无人领取,形成“睡眠保单”。为保护辖区消费者合法权益,国家金融监督管理总局青岛监管局在去年5月开展“睡眠保单”专题调研,通过数据排查、媒体宣传、免息复效、制定老年客户专属服务流程等手段,组织岛城人身保险公司集中开展“寻找睡眠保单主人”专项活动。在国家金融监督管理总局青岛监管局指导下,岛城各保险公司进农村、进社区、进企业、进商圈、进校园,在各大媒体发布“寻找睡眠保单主人”的公告,积极开展“寻找睡眠保单主人”专项活动。

家住西海岸新区的薛女士,在2016年11月购买了一份重大疾病保险,每年交费6111元,直到2022年觉得没什么用,手头又紧,就停止了交费。在这次“寻找睡眠保单主人”活动中,平安人寿青岛分公司排查到这份保单,主动为薛女士免除利息,劝导其继续交费,恢复保单效力。在复效5个月后,薛女士因为身患疾病,获赔20万元保险金。“真是多亏把保险复效了,治病的钱也有了着落。”薛女士说。

去年10月起,国家金融监督管理总局集中开展为期一年的人身保险“睡眠保单”清理专项工作,并指导相关机构研究建立统一的“睡眠保单”信息查询平台。“我局以此次清理工作为契机,推动岛城保险行业强化客户信息真实性管理,建立健全‘睡眠保单’定期清理工作机制,持续提升行业主动服务水平,不断增强保险消费者的获得感和满意度。”国家金融监督管理总局青岛监管局相关负责人提醒广大保险消费者,当自身的联系地址、电话、账户发生变

更时,请及时通知保险公司,确保保险保障不断档,到期提醒能收到。第一时间领取保险分红和满期生存金,避免遗忘,形成新的“睡眠保单”。

### 唤醒沉睡存款2.81亿元

与此同时,为增强消费者对银行业的信任感和满意度,2023年10月,国家金融监督管理总局组织银行机构同步开展“沉睡账户”提醒提示专项工作。根据工作安排,国家金融监督管理总局青岛监管局通过数据排查、专题调研、分类施策、主动发声,目前已推动辖区银行机构累计对115万个“沉睡账户”持有人进行提示提醒,帮助消费者唤醒沉睡存款2.81亿元。

“要不是你们打电话联系我,这张银行卡我早晚得弄丢了,没想到卡里还有这么多钱,真是非常感谢你们!”市民吕大爷激动地说。原来,吕大爷多年前曾开立过兴业银行青岛分行借记卡账户,并存入一笔资金,但多年未使用,时间一长自己已经忘了这回事,这个账户也就变成了“沉睡账户”。采访中记者得知,兴业银行青岛分行对沉睡账户进行分组分类,通过短信提示、电话外呼、客户经理对接等多种方式开展提醒提示工作,充分体现“主动服务、主动关怀”的原则,主动维护金融消费者合法权益。

“沉睡账户”提醒提示工作也同样帮助市民刘女士找回一笔“巨款”。刘女士十几年前办理一张工资卡,卡内有20万元的活期存款。后来,刘女士辞去工作自主创业,因工作繁忙导致忘记了这张卡,卡上这笔存款也就成了“沉睡存款”。开展“沉睡账户”提醒提示工作后,兴业银行青岛分行工作人员通过预留电话联系到刘女士,起初刘女士一度

认为工作人员是诈骗分子,但耐心回访沟通后,刘女士通过查询确认了自己有一笔20万元存款的事实。“多亏了银行工作人员提醒,我会将卡内资金办理成一笔定期存款。”刘女士告诉记者。

“我们会对客户信息做好保护,严格限定客户知悉范围、妥善归档留存信息等。”兴业银行青岛分行相关负责人接受记者采访时表示,沉睡账户提醒提示工作严格限定客户信息知悉范围,管控客户信息使用流程,严防客户信息泄露,避免被不法分子利用。“我们通过微信公众号、网点等进行广泛宣传、正面引导,提高公众对‘沉睡账户’的风险等基础认知,引导客户及时更新个人信息,并接受客户咨询和监督。”据统计,自“沉睡账户”提醒提示工作开展以来,兴业银行青岛分行已通过点对点电话提醒、短信通知等方式,通知“沉睡账户”3万余户,提醒提示工作取得良好成效。

### / 提醒 /

#### 一键查询名下“睡眠保单”

国家金融监督管理总局官网发布消息称,为开展人身保险“睡眠保单”清理专项工作,指导建设完成行业统一的“睡眠保单”一站式信息查询平台,为广大保险消费者提供“睡眠保单”查询便捷服务。

记者采访得知,“睡眠保单”查询平台作为一个便捷、安全、高效的信息查询公共入口,该查询功能已于去年12月份正式上线。消费者直接下载“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。通过信息查询平台,消费者可“一站式”查询自己的“睡眠保单”信息,实现保险公司与消费者的“双向奔赴”、保单权益的“颗粒归仓”。通过关注和了解自身保单状态,消费者可进一步更新保单信息,优化保险配置,弥补保障缺失等。本版撰稿 观海新闻/青岛早报 记者 邹忠昊 受访者供图

### 投资理财遇难题 速拨热线82888000

假如您在投资理财方面遇到难题,与金融机构产生纠纷,或者遭遇理财骗局等闹心事,均可拨打早报记者热线82888000,早报记者将尽力帮您协调解决难题。您也可来电讲述理财故事,提供新闻线索。



扫码 互动交流