

爱和责任
保险让生活更美好

7.8
全国保险公众宣传日



「以案说险」

警惕不法“代理退保”陷阱，守护自身权益

——中宏人寿保险有限公司浙江分公司



在金融保险领域，不法分子利用消费者对保险条款的不熟悉，以“全额退保”为诱饵怂恿或欺诈消费者委托其办理退保事项，严重损害消费者权益。近期，我司处理了一起典型案例，提醒广大消费者警惕此类陷阱。

案例回顾

2023年初，客户王女士在我司购买了一份重疾保险，已连续缴费两年。后因家庭经济压力增大，王女士萌生退保想法。当她发现退保现金价值远低于已缴保费时，内心十分焦虑。遂在网上搜索“如何全额退保”，并联系到一家自称“专业维权”的代理公司。对方承诺可帮助王女士“100%全额退保”，但需先支付1000元定金，王女士轻信其言，支付定金并提供了保单、身份证等信息。随后，该代理公司教唆王女士向监管部门投诉，坚称是当初业务员存在夸大、虚假宣传的行为，要求全额退保。

保险公司接到投诉后展开调查，经核实业务员在销售过程严格按照保险条款和规定讲解，不存在虚假宣传行为。在与客户沟通中，我司得知客户是通过代理公司进行投诉，我司耐心解释退保规则及黑产危害后，王女士意识到自己可能被骗，然而，代理公司不仅不退还定金，还使其个人信息被泄露，频繁接到骚扰电话。最终，王女士选择了正常退保。

案例分析

1. 依据《保险法》，投保人解除合同的，保险人应当自收到解除合同通知之日起三十日内，按照合同约定退还保险单的现金价值。此处法律规定的是保险单的现金价值而非已交保费。若消费者编造事实恶意投诉，可能构成保险欺诈，还需进一步承担法律责任。
2. 黑产往往利用消费者对保险知识的不了解、对退保损失的担忧，编造各种理由进行恶意投诉，干扰保险市场正常秩序。一旦消费者轻信这些黑产，不仅可能无法实现全额退保的诉求，还会收取高额费用，且消费者还会面临诸多风险，如案例中王女士面临个人信息泄露风险。提供身份证、保单等敏感信息后，可能被用于非法用途，如诈骗、信用卡盗刷等。

风险提示

为了保障自身权益，避免陷入“代理退保”骗局，消费者应当注意认真阅读保险条款，重点了解保障范围、免责条款及退保规定通过保险公司官方渠道核实产品信息对销售人员讲解内容有疑问应及时确认，若确实需要退保应直接联系保险公司协商解决。警惕“全额退保”等不实承诺不轻易向第三方透露保单及个人信息。切勿向陌生机构提供个人信息，谨防信息泄露。