

## 以案说险—退保风险知几何，认清代理勿盲从

### 案例分享

M 先生于 2020 年在保险公司线上平台为自己购买了一份重大疾病保险，2022 年由于疫情原因，社会经济不景气，自己的收入下滑，正巧看到网络平台发布“可办理全额退保”的信息，抱着省钱的心态，于是和平台联系，把个人身份信息和盘托出，在“代理退保专员”指引下，默许“代理退保专员”冒充自己向保险公司进行恶意投诉，编造销售误导理由，意欲获取不当利益。

保险公司收到监管转办投诉后立即展开调查，直接与 M 先生取得联系，耐心详细为其阐释保险的作用，解读保险条款里的保障内容，并对“非法代理维权”的违法手段和公安机关打击案例进行分享，最终 M 先生放弃了投诉和退保申请。

2023 年初 M 先生突发急性心肌梗塞入院抢救，高额的医疗费用让疫情期间本就收入捉襟见肘 M 先生一家雪上加霜。幸好这份保单未能退保，理赔款如一场及时雨，滋润 M 先生心田，协助其度过难关，

### 风险提示

近几年，市场上频繁发生因为由“代理退保”引发退保后客户保险保障缺失，遭受巨大损失的案件。一些机构、组织或个人以非法，牟利为目的，打着为消费者“维权”的旗号，以“可代理全额退保”为由，诱导消费者委托其办理退保事宜。其实质是为了骗取消费者资金，形成隐蔽“黑色产业链”，严重侵害保险消费者的合法权益，干扰了金融市场的正常秩序。

2022 年，上海银保监局联合上海市地方金融监管局、上海市高级人民法院、上海市人民检

察院、上海市公安局和上海市市场监管局发布《关于依法打击保险领域代理投诉举报黑产优化营商环境的通告》，意在指导消费者正确认识人身保险产品，警惕“不良代理投诉举报”风险，提升依法维权的意识，同时也要求保险公司为消费者提供更优质的保险服务，努力优化保险产品和服务模式，提升保险服务质效。六部门联合打击是对人身险领域违法犯罪行为的高度重视和威慑警示，共同构建预防和打击并举的“天网”。对涉嫌侵犯公民个人信息、寻衅滋事、敲诈勒索或诈骗等违法犯罪行为，司法机关将依法严厉打击，追究相关组织和个人的法律责任。

与此同时，消费者也应该擦亮慧眼，智识骗局。常见的非法“代理退保”套路包括：1、假冒身份，虚假宣传；2、谎言欺骗，怂恿退保；3、诱导代理，非法牟利；4、伪造证据，要挟退保；5、切断联系，反复施压。广大消费者需提高警惕，让骗子无缝可钻、无路可逃。

为保障消费者自身合法权益不受侵害，康康郑重提醒广大金融消费者：

- 一、充分考虑自身保险需求，谨慎办理退保。
- 二、注意保护个人重要信息。
- 三、通过正规渠道依法合理维权。