

以案说险：谨防代理退保，守护消费者合法权益

案例简介

石某于 2018 年在保险公司通过电话销售方式为本人投保了一份重大疾病保险。2020 由于资金周转困难无法缴纳续期保费导致保单失效。2022 年无意中在自媒体平台浏览到“代理退保”信息后添加退保咨询经理微信。经与对方联系后，对方向其承诺可以办理全额退保，随后石某按照对方要求提供了身份证、银行卡、保险合同、手机号码、家庭住址等信息，并向对方支付了 3000 元的咨询费。8 月石某在“代理退保”经理的指引下，收集虚假证据向监管投诉保单销售人员，要求全额退保。保险公司收到监管转办投诉后立即展开相关调查，通过与石某、保单销售人员耐心沟通，详细了解当时情况，石某最终说出了退保的真正原因。随后，通过讲解保险的功用、保险条款，讲解“非法代理维权”的违法犯罪手段、公安机关成功打击“代理维权”的案例，石某放弃本次投诉并办理了复效业务。最后石某再次联系“代理退保”经理要求对方退回已支付的 3000 元咨询费时，对方却以已经提供咨询服务为由拒绝退费，并将石某微信拉黑。

案例分析

在本案中，“代理退保”团队唆使鼓动客户伪造证据恶意投诉，保单一旦解约将无法恢复。“代理退保”团队只顾自身利益，唆使消费者无视合同约定，捏造事实，提供伪证，向监管部门恶意投诉，以达自己的违法目的，导致消费者合法权益被严重侵害。消费者再次投保时，也会面临重新计算等待期、保费上涨、重新核保等情况。

消费风险提示

为保障消费者自身合法权益不受侵害，在此提醒广大金融消费者：

- 一是充分考虑自身保险需求，谨慎办理退保。
- 二是注意保护个人重要信息。
- 三是通过正规渠道依法合理维权。

部分内容来源：中国银行保险监督管理委员会网站