

以案说险 | 警惕“保单升级”骗局，注意 核查营销员身份！

案例介绍

2022年4月，客户王某接到自称A保险公司售后服务人员贝贝（化名）的电话，以保单服务升级为由约见客户并让其下载某APP进行保单升级。期间贝贝通过客户手机查询保单信息，告知其旧保单存在不足，可通过新保单替换旧保单，进行服务升级，旧保单保费用于交新保单保费，只需交一次，无需后续交费，终身受益。

按照贝贝指导完成操作后，王某迟迟未能收到保单纸质合同，遂向A保险公司官方客服求助。客服告知王某其在A公司的保单已于4月份退保，无保单升级且无贝贝这位业务员。

王某收到新保单纸质合同后才发现是购买了B保险公司的保单。

王某意识到自己被诈骗了，遂向AB两家保险公司投诉，要求对保单进行复原，全额退保新保单恢复旧保单。

经保险公司调查核实，贝贝为某保险经代公司的影子人员，骗取客户信息后，将客户旧保单退保，通过经代公司投保新单，获取“佣金”。根据调查结果，因客户投保时被误导，并非真实意愿表示，B保险公司为客户办理了全额退保手续，并向王某普及了保险投保的基本知识和防骗提示。A公司也接受了王某恢复保单的要求，但该保单重新计算了等待期。

案例分析

本案例是典型的“退旧投新”销售误导，为迷惑客户，骗子用“保单升级”迷惑客户。

本案涉及的两大关键点：

一是销售人员销售资格问题。根据监管规定，销售人员需持执业证进行保险销售，消费者应提前确认销售人员销售资格；

二是保单服务升级与退旧买新实为完全不同的两回事。保单服务升级是原合同仍然有效，且保险公司会以公告等书面形式通知客户。

退旧买新是将原保单退保，重新投保新单，保险期间与保险责任重新计算，并自行承担退保损失。

案例启示

在此提醒广大消费者在购买保险时，注意以下几点：

1. 消费者投保前应通过销售人员所属公司或“保险中介监管信息系统”核实其销售资格真实性。

2. 警惕“退旧买新”诱导投保，退旧买新不是服务升级，而是新的投保。消费者需确认退旧产生的损失是否可以接受；新单交费年限、保障内容是否符合自身实际需求。

3. 保护好个人信息，任何情况下都不要将手机交予他人。办理保险业务过程中通常会采用手机验证、人脸识别、签字等方式确认是否为消费者本人办理，若手机交给他人代为操

作，则视为个人真实意愿表示，自行承担所产生的风险。