

以案说险

警惕“代理退保”陷阱 守护家庭保障

案例简介

2024年初，客户张女士因受到身边“同事”误导，认为自己6年前为儿子投保的重大疾病保险“毫无用处”，遂向监管部门投诉，**要求保险公司全额退保**。张女士的“同事”声称：“保险交钱拿不回，只有身故才能理赔，不如存银行”，并鼓动张女士通过“**代理退保**”方式维权。

保险公司客服人员接到张女士的投诉后，**多次主动沟通，耐心引导，最终促成面谈**。在面谈中，客服人员耐心讲解保单条款，澄清误解，指出“代理退保”可能带来的严重风险。经过专业、细致的解释，张女士最终认识到保险的重要性和盲目退保的危害，随后主动撤诉，决定继续保留保单，为儿子的未来提供保障。



案例分析

通过张女士的案例反映出当前金融保险消费中存在的一些典型问题：

- 1.消费者对保险产品的认知不足**，缺乏对保险功能和保障机制的深入了解，容易受到外界误导；
- 2.“代理退保”乱象频发**，不法分子利用消费者对保险知识的盲区，诱导其退保并从中牟利，严重损害消费者权益；
- 3.部分误导性信息传播广泛**，如“只有身故才能理赔”等错误说法，严重歪曲了重疾险的真实保障功能，导致消费者做出错误决策；
- 4.部分消费者在遇到疑问时未选择通过保险公司正规渠道了解信息**，而是轻信他人建议，滥用投诉渠道，不仅占用公共资源，也增加了自身的维权成本。

案例启示

1.主动学习保险知识，定期复盘保单价值

消费者应主动学习保险基础知识，理解所购产品的保障范围、免责条款和理赔条件，避免因片面信息产生误解。定期复盘保单，结合家庭财务规划评估其长期价值，避免因短期情绪或他人误导做出不理性的退保决定。

2.警惕“代理退保”风险，核实维权渠道合法性

对“全额退保”“零损失维权”等承诺，消费者需提高警惕，优先通过保险公司官网、客服热线等官方渠道核实信息真伪。若对保单有疑问，可通过正规投诉渠道反馈，切勿委托非法代理机构，避免因信息泄露、伪造证据等行为承担法律风险。

3.信任专业服务，科学决策家庭保障

保险公司提供专业的保单解读、理赔指导等服务，消费者应充分利用正规渠道资源，结合自身需求理性决策。例如，若经济压力较大，可申请保单贷款、减额交清等灵活方案，而非盲目退保。保险的本质是家庭风险屏障，需回归保障初心，避免因短期利益牺牲长期安全。

结语

该案例提醒广大消费者，保险决策需建立在充分认知与理性思考的基础上。面对外界误导信息，应主动学习保险知识，定期评估保单价值，避免因“代理退保”陷阱失去保障权益。维权时优先选择官方渠道，警惕非法代理的风险隐患。同时，保险的核心功能是风险转移而非短期利益，消费者应信任专业服务，科学规划家庭保障，不断提升金融素质。