

## 以案说险

# 警惕“全额退保”陷阱—— 所谓“全额退保” 实为非法代理黑产设局敛财



## 案情回顾

2024年12月，客户陈女士因家庭资金紧张，萌生保单退保念头。她在社交平台讨论区刷到一篇署名“法务代理”的帖子，声称“可协助重疾险全额退保，不成功不收费”。在未核实对方身份及资质的情况下，陈女士轻信宣传，按要求提供了身份证、保单号、银行卡及手机验证码，并签署了所谓“全权委托代理协议”。

随后，对方指导她编造“营销员销售时未告知犹豫期后退保损失”的理由，向保险公司发起投诉。保险公司经核查发现：投保过程合规，所有保单文件均为客户亲笔签署，且新单回访电话由客户本人接听确认且回访正常，投诉事项与客观事实严重不符，客户诉求不予支持。更严重的是，陈女士个人信息遭非法转卖，一周内接到7个贷款推销电话，而所谓的“法务代理”收取客户手续费后失联，微信拉黑、电话停机。



## 风险警示：消费者面临的三重致命伤害

**1、退保将造成不可逆损失：**除被收取高额无资质“服务费”外，保障即时终止；若退保后突发重疾，数十万元医疗及收入损失全由家庭承担。后续再投保，可能因年龄增长、健康异常而遭拒保、加费、除外责任或重新计算等待期，风险敞口长期存在。

**2、法律风险不容忽视：**受误导参与编造销售问题、签署不实投诉材料或伪造证据，此类行为违反《信访工作条例》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》等规定，涉嫌扰乱监管秩序，可能承担相应法律责任，并影响个人征信及社会信用记录。

**3、市场秩序遭破坏：**黑产团伙通过批量恶意投诉、伪造材料等方式挤占法定维权渠道，致使真实合理诉求响应滞后；其非法活动干扰保险公司正常经营，扭曲市场公平秩序，削弱行业公信力，长远看将损害金融消费者整体权益与金融市场稳健运行。

## 合规指引：保险维权的正确打开方式

**1. 拒绝非法代理维权：**切勿轻信“全额退保”“内部渠道”等虚假宣传，凡以“先收费”“代写投诉”“伪造材料”“教唆停还”等方式诱导委托的，均属违法违规行为

**2. 核实机构资质：**正规法律咨询、维权服务机构不会以“保底退保”为噱头，选择时需查验营业执照、执业许可证等资质证明。

**3. 通过正规渠道维权：**直接联系保险公司客服热线、营业网点或官方公众号进行沟通；申请金融纠纷调解组织调解，或拨打12378银行保险消费者投诉维权热线；

**4. 保护个人信息：**切勿向陌生第三方泄露身份证号、银行卡号、保单号等敏感信息，避免信息被滥用。

## 案例警示

“全额退保”黑灰产以维权为名行牟利之实，严重侵害消费者权益。监管部门持续高压打击、强化跨部门协同治理。消费者应增强风险意识，坚持依法理性维权，切实守护自身保障权益。