

以案说险

警惕“退旧买新”骗局 守护自身保险保障



案例简介

近期市民张先生接到一通陌生来电，对方不仅能准确说出张先生的姓名、身份证号、投保产品、缴费日期等完整保单信息，还自称是保险公司官方客服，告知张先生其原有保单已“过时、即将失效需要保单升级”，要求张先生马上配合办理升级操作。

电话中对方不断以“限时办理、过期作废、不升级就不赔”等话术催促张先生，诱导其提供银行卡信息、验证码，并远程指导操作旧单退保流程。张先生险些轻信对方说辞，所幸其子小张及时察觉异常，果断予以制止，并立即拨打保险公司官方客服热线进行核实。经确认，来电并非保险公司工作人员，而是不法分子冒充客服实施的“退旧买新”类诈骗，目的是诱骗客户办理退保，实则意在套取身份信息、诱导转账或窃取账户权限，进而实施资金盗刷或二次诈骗。

此次成功识破，凸显了家庭协同防范与官方渠道验证在反诈防线中的关键作用。



案例警示与风险分析

本案是不法分子利用精准信息冒充工作人员、诱导“退旧买新”的典型骗局，主要风险点如下：

1. 精准套取信息，迷惑性极强

骗子通过非法渠道获取客户完整保单信息，以“精准核对信息”骗取信任，让消费者误以为是官方通知，极易放松警惕。

2. 以“升级保障”为幌子，实则诱导退保

以“保单过期”“保障升级”“紧急办理”为借口，利用客户担心失去保障的心理，诱导客户盲目退保，导致原有保障直接中断，再伺机实施诈骗。

3. 违背产品适当性，造成严重损失

一旦轻信诱导办理退保，原有保障即时终止，形成风险敞口；重新投保须重新计算等待期，期内出险概不赔付；健康状况变化易致核保加费、责任除外或直接拒保；年龄增长亦推高保费；犹豫期后退保仅返还现金价值，损失显著。盲目“退旧买新”，既损资金又失保障，实为得不偿失。

风险提示

1. 陌生来电不轻信

凡是自称“保险公司客服”“保单专员”，主动要求退保、升级、转账、提供验证码等行为，一律先挂断，切勿轻信。

2. 个人信息不透露

保单信息、银行卡号、短信验证码属于重要个人隐私，任何情况下不向陌生人随意泄露。

3. 核实渠道要官方

遇到保单相关疑问，坚持通过保险公司官方客服、官方APP、线下网点等官方途径进行核实，不相信陌生电话、微信、短信指引。

风险提示

请牢记：不盲目退保、不轻信“升级”、不听信陌生诱导，守住保单保障，远离“退旧买新”骗局。