

以案说险

“复制粘贴”投诉模板就能全额退保？
别被短视频博主忽悠可！

案例简介

近期客户魏女士到某保险公司投诉，要求全额返还已购重疾险保单的所交保费。经查，该保单魏女士正常交费十年，两年前因自身经济困难断交，按合同约定终止失效，退保仅能退还现金价值。魏女士在收到保险公司依合同约定退还的保单现金价值后，因实际金额低于其心理预期，产生疑虑与不满。随后，她通过抖音、小红书等社交平台搜索“退保”相关内容，接触多名宣称“可代理全额退保”“投诉即退”“不成功不收费”的自媒体博主。在博主诱导下，魏女士签署了格式不明的《代理退保服务协议》，并预先支付数千元高额代理服务费；同时，按对方提供的“话术模板”反复拨打监管热线、频繁赴保险公司现场交涉，甚至以情绪化方式提出超出合同约定的全额退保诉求。经保险公司核查，魏女士保单销售流程合规，全部材料均为本人签字，保单回执回访中其明确清楚知晓保险责任及退保现金价值等相关条款，且保单生效期间还曾向该保险公司申请理赔并按正常赔付。最终，保险公司明确拒绝了魏女士的诉求并耐心释明现金价值构成、退保规则及“代理退保”潜在风险（如信息泄露、资金损失、信用受损等）。



案例分析

该案例凸显出当前网络退保黑灰产误导消费者、滋生非理性投诉的乱象。日常我们浏览的短视频平台中所谓的“代理退保专家”、“全额退保律师”等往往暗藏非法代理退保风险，误导客户无视保单合规凭证，甚至伪造销售误导材料进行恶意投诉，情节严重的或将面临法律风险。

风险提示

① **短视频黑产引流陷阱**：短视频退保引流陷阱需警惕，网络博主往往片面宣讲全额退保套路，私下提供投诉模板诱导消费者，导致消费者极易泄露保单、身份证等隐私信息，还会被收取高额代理费。

② **理性维权，恶意投诉存在法律风险**：切勿听信代理退保黑灰产片面说辞，刻意忽略保险合同真实销售过程、录音回访记录、承保及理赔事实等关键证据。若在无正当理由情况下进行反复、恶意投诉存在法律隐患，情节严重者涉嫌扰乱金融秩序，还可能需要承担相应法律责任。

防护行动指南

1、切勿轻信短视频全额退保话术，随意添加陌生退保中介微信；不要泄露保单内容、个人身份证信息等材料给第三方代理机构；

2、对保单存有疑问时，可选择直接联系保险公司或者通过正规维权渠道反馈，合法维护自身权益。