

以案说险

从“全额退保”骗局看保险适当性
坚守初衷，方得始终

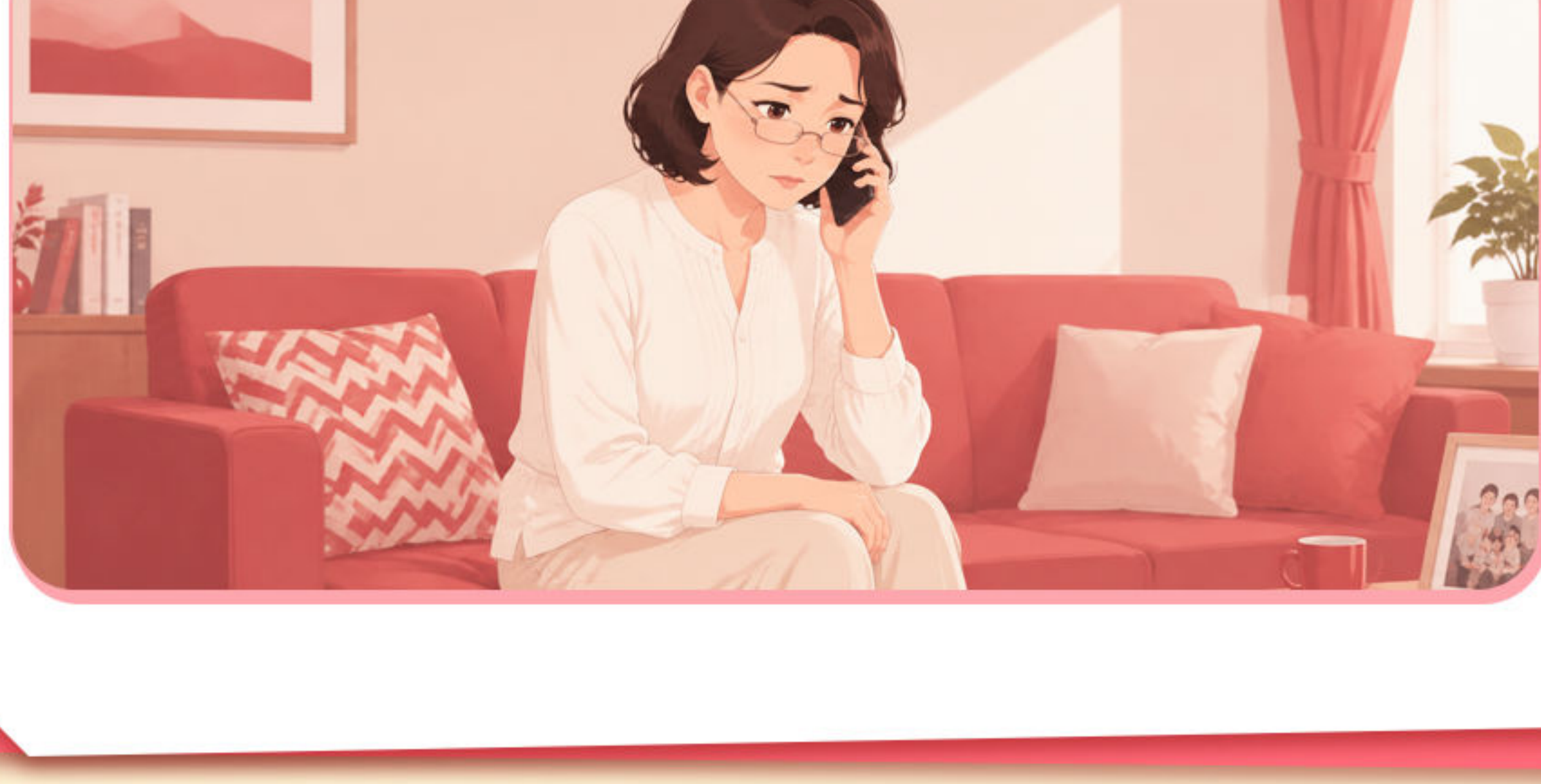
案情回顾

王阿姨今年55岁，三年前在银行理财经理推荐下购买了一款增额终身寿险。当时，理财经理详细为王阿姨完成了风险承受能力评估相关流程，并通过“双录”向其清晰说明产品特点以及投保注意事项。由于产品非常契合王阿姨为孙子储备教育金及补充养老的规划目标，王阿姨在充分理解产品特性后签字投保。

近期，王阿姨因急用钱，听信了短视频平台“内部渠道可全额退保”的广告，联系了一名自称“法务专家”的人。对方利用AI伪造监管文件，诱导王阿姨提供身份证、银行卡及人脸识别视频，声称能帮她“无损退保”。

然而，骗子并未办理退保手续，而是恶意利用王阿姨的信息申请网贷并倒卖数据，导致王阿姨背负了不明债务。意识受骗后，王阿姨马上联系保险公司官方客服求助。客服人员迅速响应，一方面全程陪同指导报案流程（协助整理证据、明确报案要点、提供反诈中心联系方式），另一方面耐心复盘投保全流程，重新印证该保单与其家庭财务目标高度适配。

在警方立案侦查与保险公司协同支持下，相关网贷账户被紧急冻结，信息泄露链条逐步查清。最终，王阿姨不仅成功止损，更深刻认识到：只有坚持长期持有，保险产品才能真正发挥其应有的资产配置作用。



案例核心分析

本案不仅是一起诈骗案，更是一次对保险适当性认知的考验。骗子的成功往往利用了消费者对自身需求认知的模糊和对产品特性的误解。

1. 销售端的适当性：匹配是信任的基础

正向案例：王阿姨当初购买保险产品时，经过了风险测评和需求分析，产品属性（低风险）与客户画像（稳健、有传承需求）高度匹配。这是保单能够长期持有的根基。

风险警示：骗子利用信息差，试图切断这种基于“适当性”建立的信任关系，诱导客户做出违背自身长远利益的决策（短期退保）。

2. 持有端的适当性：理性认知避免“错配”焦虑

流动性错配风险：许多消费者像王阿姨一样，误将长期寿险当作短期理财。当急需用钱或看到“高回报”诱惑时，容易产生退保冲动。适当性教育的关键在于让客户明白长期保险的价值，短期退出即意味着“适当性失效”，必然伴随经济损失。

保障缺失风险：盲目听信“全额退保”而失去原有保障，可能导致家庭风险敞口扩大，这与保险“风险管理”的本质背道而驰。

风险提示与防范指南

基于保险适当性原则，现向广大消费者提出以下建议，助您守好钱袋子，理清保障思路：

1. 坚守“适当性”初心，理性看待退保损失

回顾购买初衷：在办理退保前，请重新审视当初购买保险的用途（如养老、教育、传承）。如果初衷未变，切勿因短期市场波动或他人诱导而轻易退保。

认清合同约束：保险合同是法律契约，中途退保退还的是“现金价值”，而非已交保费，不存在所谓的“内部全额退保”渠道。任何承诺“无损退保”的都是诈骗。

2. 强化“卖者尽责、买者自负”意识，通过官方渠道维权

正规途径解决争议：若对保单服务不满或认为销售过程存在违规（如误导销售），应直接通过保险公司官方客服、投诉热线或当地金融监管局反映，由专业人员进行核查和处理。

拒绝黑灰产介入：“代理退保”黑灰产团伙往往通过伪造证据、恶意投诉等手段向保险公司或监管部门恶意施压，这类行为这不仅损害行业秩序，更会将消费者置于法律风险和信息安全风险之中。

3. 提升金融素养，识别“伪适当性”陷阱

警惕高利诱惑：凡宣称“高回报、零风险、随时支取”的所谓“理财”“投资”“养老计划”等非持牌金融机构发行的产品，均违背基本金融规律，极可能是诈骗或非法集资。

保护核心隐私：身份证、银行卡、人脸识别视频是个人金融身份的“钥匙”。正规金融机构绝不会要求客户向个人账户转账或提供验证码以办理退保。