

以案说险 | 专业维权？全额退保？听信他人煽动风险大

近年来，非法“代理退保”已成为行业毒瘤，严重地损害了保险消费者的合法权益，一时不慎就会自食苦果。

非法“代理退保”存在消费者失去正常保险保障、资金受损或遭受诈骗、个人信息泄露等风险，请广大消费者根据自身需求谨慎办理退保，通过正规渠道依法合理维权。

案例介绍

1. 忽发投诉，客户要求退保

2021年11月，投诉处理人员小王在受理客户投诉时，发现“客户”无法及时、准确的回复核身信息，遂主动按保单登记的联系方式联系客户黄某，黄某拒绝上门面见。经小王耐心、多次沟通，黄某告知有“专业维权机构”联系过他，声称可以帮他多退钱，还会为自己推荐更加“物美价廉”的保险产品。

2. 细致沟通，讲解保险责任

沟通中，小王发现黄某并不清楚自己所购产品组合的保险责任，遂向客户进行了详细讲解，建议黄某根据保险责任和个人实际需求，慎重考虑是否继续保留这份保单；同时提醒黄某做好个人信息保护，切不可将个人详细信息随意透露。

黄某最终决定保留原有险种。

3. 罹患重疾，获赔 29 万

2022年3月深夜12点左右，黄某感到胸闷难受，紧急送医后诊断为急性心肌梗死，这突如其来的灾难让全家陷入了巨大的痛苦和忙乱。这时家人突然想到了那单差点退掉的保险，报案申请理赔后经调查审核，符合重疾赔付标准，获得了29余万元的重疾理赔款。

4. 信息泄露，客户主动维权

2022年7月，黄某主动联系小王，向她表示感谢，正是她的坚持与专业才让他在风险来临还能有一笔理赔款来支撑，给他和家人带来慰藉。同时告知小王，因他不慎将自身信息泄露，致使其名下出现不明小额贷款，还经常收到各种推销短信及电话，已报警备案，避免持续骚扰。

【案例分析】

在这个案例中，客户黄某明显是被非法“代理退保”机构煽动，从而提出退保诉求，但实际上并不清楚自己所购买保险的保险责任。

从保险消费者角度来说，我们在购买保险时，一定要搞清楚这份保险究竟“保什么”、“不保什么”，是不是符合自身实际需求。不能随意听信他人“全额退保”、推荐更“物美价廉”产品的相关宣传。

【重要提示】

1. 通过正规渠道依法合理维权

非法“代理退保”存在消费者失去正常保险保障、资金受损或遭受诈骗、个人信息泄露等风险，请广大消费者根据自身需求谨慎办理退保，通过正规渠道依法合理维权。

2. 明明白白买保险，安安心心享保障

保险是一种相对复杂的金融产品,保险消费者在购买保险时一定要从自身实际需求和经济实力出发,选择最适合自己的保险产品。同时仔细分析、比较相关产品的投保条件、保险责任、责任免除、犹豫期及退保损失、保险金额、期交保费、缴费期间等相关信息。切不可只听保险营销员的介绍就盲目购买,购买时一定要仔细阅读保险合同条款,了解所购产品“保什么”、“不保什么”,以便更好地维护自身合法权益。

3. 保单退保要三思,保障轻弃难再有

保单退保后,客户即会失去保险保障,未来再次投保时,由于年龄、健康状况发生变化,可能将面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。

4. 个人信息保护好,非必要勿提供

在进行协议合同签署时,仔细阅读隐私协议等条款,对自己授权或者提供的个人信息进行持续跟踪。不要随意丢弃单据和资料,使用完后应及时销毁带有个人信息资料。当自身个人信息权益受到侵害或者发现存在违法处理消费者个人信息行为时,主动进行投诉、举报,提供案件线索和相关凭证,维护自身合法权益。

保单退保后,客户即会失去保险保障,未来再次投保时,由于年龄、健康状况发生变化,可能将面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。

非法“代理退保”存在消费者失去正常保险保障、资金受损或遭受诈骗、个人信息泄露等风险,请广大消费者根据自身需求谨慎办理退保,通过正规渠道依法合理维权。