

## 案例一

### 特殊渠道操作，免费升级新保单？

近期，家住广州市天河区的黄小姐接到来电显示为珠海的电话，对方自称是某保险公司的工作人员，称黄小姐近期购买了一份人身保险，公司有一份精美礼品要赠送给她。

见面期间，对方以“讲解保单”为由查看了黄小姐的保单，随后说这份保单有各种问题。接着，骗子以“套中套”方式为黄小姐提供一个诱人的“大馅饼”：自己有特殊的渠道可以免费升级保单，还可以帮助黄小姐刷信用卡套现来缴纳新保险的保费，旧保险不用再续交，之前缴纳的保费还会由系统自动退回……

被骗子巧言迷惑的黄小姐，一番操作之后，却面临着极大的困境：因为减保损失了8000余元，交了一年多的保险现在只剩最低保障，新保险还要重新交费。随后，黄小姐在保险公司的帮助下追回这部分损失。

### 案例一解读



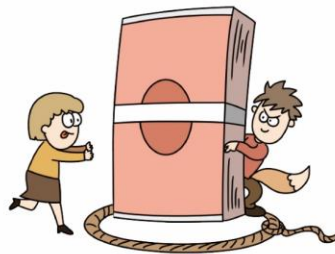
#### 警惕“套中套”骗局，注意保护个人信息安全

这是骗子迂回的“套中套”操作。

骗子通过操作黄小姐的手机，让黄小姐配合视频验证，对旧保险办理了保单贷款和减保业务，这就是黄小姐账上多了一笔钱的真正原因。与此同时，骗子欺骗黄小姐用这笔钱买了新的保险，给黄小姐造成一个错觉，即“不花钱升级成新保险”，而骗子却能从中获取新保险的佣金。黄小姐遭遇的骗局套路颇深。根据保险公

司的摸排，目前社会上有一些团伙，专门倒买倒卖客户信息获利，名单买卖的操作堪比谍战大片。

防骗，重要的还是从自己做起。广大消费者除了要明明白白消费，也要注意保护好个人信息，不贪小便宜，警惕陌生来电，不要让骗子有机可乘，到头来便宜没沾着，反倒“被消费”了。



## 案例二

### 警惕“保单升级、退旧保新”黑产新骗局



某保险公司客户杨某接到一陌生手机号码的来电，对方自称是保险公司的售后服务人员周某。周某能准确地说出杨某的保单信息，并以送礼上门为由，获取

杨某的信任。周某还歪曲解释保单，称该地区很多客户对杨某持有的同类保单有疑问，并私自操作杨某手机屏蔽保险公司客服热线。随后，周某向杨某推荐办理保单贷款、减保业务，且停缴旧保单，谎称将旧保单升级为新保单。

不过，在周某离开后，杨某立即联系保单服务人员，把以上情况反馈给保险公司。次日，周某到达杨某住所后，保险公司工作人员随即亮明身份，识破周某的“退保”骗局并报警处理。

### 案例二解读



#### 退保升级？警惕不法退保“三步走”套路

这些代理退保不法分子的新型骗局，往往分为几步走：

第一步：冒充保险公司员工，以赠送礼品或售后增值服务为借口约见投保人；

第二步：欺骗投保人保单有问题，或歪曲解读保单，引诱客户“升级”保单；

第三步：隐蔽性操作保单贷款、减保业务以及购买新保单等，营造出“保单升级”、“退旧保新”假象，实际上使客户遭遇到保障和资金的损失。

广大消费者切勿轻信代理退保、退旧保新等陷阱，切勿泄露个人信息给陌生人。理性消费，勿信虚假宣传；三思而行，谨慎选择退保。如后续代理退保不法分子做出泄露、滥用个人信息、骚扰消费者人身安全的事情，一定要及时报警寻求帮助。

### 案例三



#### 转换保单?产品升级?当心!

某保险公司客户尹先生接到来自“0755”开头的电话,一位自称监管部门工作人员的黄某告知尹先生,他的保单存在一些问题,按照监管部门的统一要求,为保障其权益,必须将尹先生名下保单转换到其他保险公司继续承保。在获得尹先生的信任后,黄某协助尹先生办理了相关保单服务,并投保了另一家保险公司的保单,过程中并未告知保险责任等相关内容。尹先生在收到保险合同后才发现自己受骗了。

无独有偶,一个自称是保险公司工作人员的人给郭先生致电,称郭先生此前购买的保险可以进行产品升级,并约定见面后详细介绍。见面后,该工作人员帮郭先生测算了保单可领取的现金价值,并向其推荐了金额接近的“升级产品”。该位工作人员同时承诺称,在购买“升级产品”后,郭先生不必为原保单缴费,而且半年后还能办理全额退保。不过,郭先生多留了一个心眼,在后续接触过程中识破该工作人员并非保险公司员工。

### 案例三解读



#### 警惕以“产品升级”等为由诱骗退保

恶意退保诈骗的话术更新,诱惑性更大,但套路的本质仍未改变。恶意退保团伙利用消费者的轻信心态,冒充监管部门或保险公司工作人员进行诈骗。请广大消费者不要盲目轻信代理退保付高额手续费的套路。

若遇到尹先生或郭先生类似的情况时,消费者要多留一个心眼,监管部门不会直接致电消费者要求“转换保单”,若有疑惑,则可以致电监管部门或保险公司了解有关情况。总而言之,谨防“黑产”,谨慎退保,以免保障和钱财尽失。

普及金融知识  
提升金融素养  
防范金融风险

理性维权系列

理性维权  
小贴士



广东银保监局

广东正和银行业保险业消费者权益保护中心