

以案说险 | 警惕“保单升级”骗局：“免费换新”背后的贷款陷阱，别让旧保障变新负债

案例还原：“专属服务”上门，老保单变“贷款凭证”

张阿姨今年 58 岁，2021 年为自己投保了一份终身寿险，每年交 1.2 万元保费，已连续交费 3 年，保单现金价值约 2.5 万元。2024 年初，一位自称某保险公司“王顾问”的人主动联系张阿姨，说公司针对老客户推出“保单升级专属服务”，能免费将旧保单换成“保障更全、收益更高”的新产品，还特意提出上门讲解，“不用您跑一趟，在家就能办手续”。

上门后，王顾问拿着新保单宣传册，反复强调“升级后重疾保障从 30 种增加到 120 种，每年还能拿固定分红，比存银行划算多了”，还拍着胸脯保证“全程免费，不用您多花一分钱，旧保单的权益一点都不丢”。张阿姨觉得“划算又省心”，逐渐放下警惕。

随后，王顾问说“升级需要走个系统流程，得用您的手机操作一下”，便接过张阿姨的手机，一边快速点击屏幕，一边说“您配合做个人脸识别就行，都是常规步骤”。张阿姨没

看清手机上的操作内容，只按要求完成了两次人脸识别。期间王顾问还以“接收验证码方便”为由，让张阿姨把手机短信也交给自己查看，全程没让张阿姨接触手机。

半个月后，张阿姨收到保险公司发来的短信，内容是“您的保单贷款本金 2 万元，本期应付利息 180 元，请于 3 日内还款”。张阿姨一头雾水，自己从没办过贷款，赶紧拨打保险公司官方客服电话查询。经客服核实，王顾问根本不是该公司员工，而是第三方违规营销人员——他当天用张阿姨的手机，以“保单贷款”名义从保险公司借出 2 万元（即张阿姨旧保单的部分现金价值），随后用这笔贷款购买了一款高保费的新寿险，还私自绑定了自己的银行卡作为“佣金结算账户”。

此时张阿姨才明白，所谓“免费升级”，是用自己的保单贷款买新保险；所谓“收益更高”，新保单不仅每年要多交 5000 元保费，若 3 年内不还清 2 万元贷款及利息，旧保单的现金价值会被逐步抵扣，最终导致旧保单失效。更糟的是，王顾问的电话早已无法接通，张阿姨既丢了旧保障的安全性，又背上了贷款和新保费的双重压力，晚年财务计划彻底被打乱。

深度剖析：违规营销如何侵害消费者权益？三大核心危害不容忽视

危害一：代操作 + 冒用信息，欺骗客户造成财产损失

案例中王顾问“接过手机代操作”“索要验证码”行为，是以欺骗客户的行为侵犯消费者的知情权、财产安全权、自主选择权：

- 个人信息被滥用：消费者的手机、身份证、银行卡信息被违规人员掌握，可能被用于办理贷款、绑定陌生账户、甚至出售给黑产，后续可能遭遇电信诈骗、身份冒用等问题；
- 自主选择权被干预：消费者在未清楚了解操作后果的情况下，被诱导办理贷款、购买新保险，相当于被动承担了债务和保费压力，可能造成个人财产损失。

危害二：隐瞒关键信息，剥夺消费者“知情权”

通过保单贷款实施违规营销人员的第二类场景是“选择性披露信息”——只夸大新保单的“优势”（如保障范围、收益），却刻意隐瞒三大关键事实：

- 隐瞒“保单贷款”业务，造成贷款无法偿还风险：销售过程未告知办理贷款，或不告知消费者贷款本金和利息需自行承担，甚至谎称“贷款由公司代偿”，让消费者误以为“免费拿保障”；

批注 [11]: 案例不是隐瞒贷款偿还责任，而是未告知是办理贷款，请调整

- 隐瞒旧保单失效的风险：不说明保单贷款会占用现金价值，若逾期不还款，旧保单会失效，消费者将失去已有的保障；
- 隐瞒新保单的真实成本：不明确告知新保单的保费金额、交费期限，甚至将“分红”“收益”夸大，掩盖“分红不确定”、“保单预定利率下降”等风险。

这种“避谈风险，只说好处”的行为，完全剥夺了消费者的知情权，导致消费者在信息不对称的情况下做出错误决策。

危害三：保障“断档”+ 资金“缩水”，消费者陷入“双重损失”

从实际后果来看，违规营销会让消费者面临“保障”和“资金”的双重困境：

- 旧保障岌岌可危：旧保单办理贷款后，若无法按时还款，现金价值会被逐步抵扣，一旦贷款本息超过现金价值，旧保单会彻底失效，消费者此前交的保费“打水漂”，原本的保障（如寿险、重疾）也会消失；
- 新保障“名不副实”：违规人员推荐的“高收益”新保单，往往存在“保费高、保障条款苛刻、分红不确定”等问题，消费者可能花了更多钱，却没得到更

- 实用的保障，甚至因无力承担新保费导致新保单也失效；
- 资金压力陡增：贷款利息、新保单保费叠加，会让消费者（尤其是中老年、收入稳定的群体）陷入财务紧张，若无法及时解决，还可能影响个人征信（部分保单贷款接入征信系统）。

案例启示：守住 “三原则”，避免陷入 “保单升级” 陷阱

1. **先核实身份，再谈业务：**凡是主动上门、电话联系的“保险顾问”，务必先通过保险公司官方渠道（如官方客服热线、官网“销售人员查询”功能）核实身份，确认其是否为保险公司在职员工。若对方无法提供工号、回避身份核实，直接拒绝沟通。
2. **不放手手机，不代做操作：**办理任何保险业务（包括查询保单、申请贷款、购买新保险），都要亲自操作手机或电脑，绝不让他人代为点击、输入信息。遇到“需要人脸识别”“接收验证码”的环节，务必看清屏幕上的操作内容（如“保单贷款申请”“新保单投保确认”），确认与对方描述一致后再操作，避免“稀里糊涂办业务”。
3. **遇“免费升级”，先算“三笔账”：**若有人推荐“保单升级”，先冷静计算三笔账，再做决定：

- 。算 “旧保单成本”：旧保单当前的现金价值、已交保费、剩余交费期限，确认升级是否会影响旧保单的有效性；
- 。算 “新保单成本”：新保单的年保费、交费年限、保障范围、收益计算方式（如分红是否有保底、领取条件），判断自己是否能承担；
- 。算 “额外风险账”：若涉及 “保单贷款”，明确贷款金额、利息率、还款期限，确认自己是否有能力按时还款，避免因贷款导致旧保单失效。

若对 “保单升级” “保单贷款” 有疑问，优先联系自己的专属保险代理人，或直接到保险公司线下营业网点咨询，通过正规渠道获取信息，切勿轻信 “上门服务” “免费福利” 等诱惑，守护好自己的保险权益和财产安全。