

保险



“专业团队指导，一对一跟单”“任意险种无条件全额退保”……近期，一些所谓“代理退保”的广告频繁在网上出现，令不少消费者尤其是老年人上当受骗。

“新华视点”记者调查发现，一些不法分子以“代理退保”等名义，通过诋毁保险产品、承诺更高收益等手段，诱导消费者恶意投诉或举报保险机构进行退保，以此收取高额手续费，甚至侵占退保资金，逐渐形成一条黑色产业链，严重扰乱保险市场秩序，侵害消费者合法权益。

# 揭秘“无条件全额退保”广告背后的黑色产业链

新华社记者 谭谔晓

## 虚假宣传、伪造证据、以闹施压

退保，本是正常的保险消费行为。按照一般规定，在购买保险产品10天或15天内的“犹豫期”，消费者可以全额退保；如果过了这个时间段再退保，就会有损失。“代理退保”黑产则是一些组织或个人打着“可以帮助全额退保”的幌子非法牟利。

近期，福建省福州市连江县人民法院判决6名涉“代理退保”黑产不法人员犯“敲诈勒索罪”。经调查，涉案人员通过设立信息咨询公司，借助微信、抖音等网络平台发布“可全额退保”的信息，诱导保险投保人委托该公司退保，以杜撰

保险公司违规行为的方式编写投诉信，向监管部门恶意投诉保险公司，诈骗钱财。

记者发现，网络平台上有不少标注“退保咨询”“保单协商咨询”的店铺。记者给多个店铺“客服”留言后，对方均表示“此处不详谈”，要求打电话或添加微信。咨询过程中，记者发现套路满满：

——虚假宣传。“我们公司专业的法务和律师。”一家店铺的工作人员称，“无论保单是有效的还是保费断缴了，都可以全额退保。”

记者采访保险专家了解到，保

险合同对退保等事项有明确约定，消费者一定要充分了解，所谓“全额退保”就是吸引消费者上钩的“诱饵”。

——伪造证据。某“代理退保”黑产工作人员要求记者把身份证、银行卡、保险合同等交出，由他们冒用记者本人的身份退保。

当记者表示担心退保“理由”不足时，多位“代理退保”黑产工作人员表示，可以直接“杜撰”证据；也可以通过设计“圈套”等形式，引导被诉人或保险公司销售人员作出不利的陈述。如隐

瞒保险责任、夸大收益等，并利用录音、截屏等“取证”。

——以闹施压。“代理退保”人员会通过电话、信函等方式反复投诉举报，或指使消费者采取“缠访闹访”等手段向保险公司和监管部门施压，逼迫保险公司退保，并要求收取退保金额的30%以上作为代理费。

业内人士表示，一些消费者缺乏金融知识，担心自己去退保手续会很繁琐，同时又希望能多退一些钱，当“代理退保”黑产工作人员宣称“好退”且能“全额退保”时，消费者就易被怂恿。

## 受骗者面临失去保险保障、资金损失、个人信息泄露等风险

记者调查发现，投保人轻信“代理退保”不法分子，将面临失去保险保障、资金损失、个人信息泄露等风险。

大家人寿总经理助理刘树杰说，被怂恿退保的多是老年人，涉及重疾险、寿险等与健康相关的保障型险种。老年人退保后，一旦出现意外情况将无法获得赔偿，可能出现重大财产损失。而且，未来再投保时，由于年龄、健康状况变化，将面临保费上涨甚至被拒保的风险。

还有消费者受到不法分子蛊惑，贪小便宜吃了大亏。“他们说我的保单能全额退保，还要给我介绍一款收益率更高的保险，但要交500元‘定金’。我一想这比我自己去退划得来，还能买高收益产品，就配合他们到保险公司去闹。最终退了两万多块钱，但钱很快就被他们划走了，我的微信和手机号都被拉黑了。”64岁的刘女士告诉记者。

此外，国家金融监督管理总局

有关部门负责人表示，“代理退保”黑产组织和个人往往还会利用掌握的消费者身份证号码、手机号码、金融账户等实施不法行为，消费者面临银行卡盗刷甚至被冒名贷款的风险。

消费者贾先生反映，他在网络上认识了自称是“保险顾问”的不法分子，承诺帮忙全额退保。其使用贾先生信息并用手机操作保单贷款。贷款到账后，不法分子称该笔资金是第一笔退保金。贾先生信以

为真，便支付了退保服务费。但支付费用后，再也无法联系上这名“保险顾问”。贾先生不但没拿到退保金，还要偿还保单贷款。此后不久，他还不断收到多家借贷机构发来的还款通知。

中国保险行业协会特别提醒，不法分子为达目的，教唆、指使、诱导消费者伪造证据、提供虚假信息等进行投诉、举报或诬告，可能导致消费者面临较大的被诉讼的法律风险。

## 加大防范打击力度

“正常收单，全国找合作伙伴，招代理”……记者发现，为逃避相关部门的打击，当前一些“代理退保”黑产的违法行为更加隐蔽。不法分子广泛发展下线代理，以所谓“保单维权说明会”“专业培训会”等名义诱导消费者上当。

据悉，有关部门已加大对“代理退保”黑产打击力度。金融监管部门多次发文提示风险并进行常态化工作部署，多地重拳出击，严打乱象。

深圳金融管理部门与公安刑侦、经侦、市场监管等部门联合开展专项行动，定期会商“代理退保”等金融黑产的刑事打击突破点；上海银保监局联合上海市高级人民法院等部门建立联合打击机制，深挖“代理退保”黑产犯罪行为；江西、安徽、广西、内蒙古等地公安机关公开征集“代理退保”黑产违法犯罪活动线索……

此外，多地保险行业协会还组

织会员单位签署了自律公约，从投诉举报处理、信息安全保护、案件信息共享等方面强化自律和约束，共同应对和打击“代理退保”黑产。

“‘代理退保’乱象频发，也和个别保险从业人员在展业过程中存在不合规行为，服务不到位有一定关系。”平安人寿北京分公司有关负责人说，要增强合规经营意识，强化对销售人员、销售行为以

及保单品质的管理，加强风险提示，确保所销售的保险产品匹配投保人实际需求。要畅通投诉维权渠道，及时解决客户诉求。

国家金融监督管理总局有关部门负责人提示消费者，对保险产品或服务有疑问，应通过正规渠道提出合理诉求；可以直接与保险机构协商解决，协商不成可通过行业纠纷调解组织化解，或向金融监管部门反映，还可以向人民法院提起诉讼。