

风险防范与权益守护

警惕“代操作”陷阱
老年人保单贷款 谨防第三方乱收费



以案说险

耿先生因家庭资金紧张，前往一家第三方借款机构申请数万元贷款。该机构工作人员以“耿先生年纪较大，线上操作不便”为由，借走其手机协助办理贷款业务。

事后，耿先生通过保险公司短信提醒发现，该笔借款实为通过其持有的保单向保险公司申请的贷款。而该第三方机构在未告知具体操作流程的情况下，额外收取了 5000 元“服务费”，并要求耿先生通过保险公司 APP 每月进行还款。

耿先生随后致电保险公司反映情况。客服人员核实后确认，该笔贷款确实通过保险公司官方 APP 办理，公司未收取任何额外费用，也未授权任何第三方机构代为办理贷款业务。耿先生所支付的 5000 元为第三方机构自行收取。

客服人员向耿先生详细说明了保单贷款的操作流程，并建议其与第三方机构协商退还 5000 元。同时提醒今后如需办理贷款或还款，可直接通过官方 APP 操作，无需通过第三方中介。耿先生表示理解，遂向公安机关报案处理。



案例反思

本案反映出当前部分老年客户在办理保单贷款业务时，应注意以下典型问题：

● 警惕第三方机构“代办贷款”陷阱

保险公司提供的保单贷款服务无需通过第三方代办，也不收取除利息外的其他费用；

如有贷款需求，请直接通过保险公司官方 APP、官网或客服热线申请，避免通过非官方渠道操作。

● 谨防以“服务费”“包装费”为名的乱收费行为

任何以“手续费”“加速费”“服务费”等名义收取的额外费用，均非保险公司行为；

如发现第三方机构存在乱收费行为，建议保留证据并及时向监管部门或公安机关举报。

● 注意个人信息安全，避免泄露

办理贷款过程中，切勿轻易将身份证、银行卡、保单号、验证码等敏感信息提供给第三方；

如发现个人信息被非法使用，应立即报警并联系保险公司采取风险防控措施。

友情提醒

随着金融产品日益丰富，老年人群体在金融消费中面临的诈骗风险也在上升。消费者应增强自我保护意识，主动了解保险产品特性，理性评估自身保障需求，关注合同条款细节，及时更新个人信息，妥善保存投保资料与沟通记录。如对服务内容存在疑问或异议，应通过保险公司官方渠道依法维权，推动问题合理解决。

兼容进取 消保同行