

# 315 清朗金融网络 守护安心消费

2026年重庆“3·15”金融消费者权益保护宣传活动

国家金融监督管理总局重庆监管局



## 01 案件背景

近年来，电信网络诈骗加速向金融保险领域渗透，不法分子利用消费者对保单保障功能、退保规则及产品优化的关切心理，精心

设计“身份伪装+信息精准+话术施压”三位一体的诈骗套路。

## 02 案件详情

2025年9月，李先生接到一通自称“保险公司客服”的电话。对方准确报出其姓名、身份证号后四位、投保时间、保单号及已缴保费金额，并称：“您2022年购买的保险，可参加免费升级服务，保障额度提升40%。”

然后，对方发送一条短信，要求李先生点击短信链接进入“官方升级平台”，填写银行卡号、身份证号、短信验证码及人脸识别信息。

李先生因对方能精准说出保单细节，未加怀疑，按指引操作。几分钟后，其手机连续收到3笔共30,000元的银行扣款通知，再拨打该“客服电话”已关机；致电保险公司官方客服核实

后方知：保险公司从未开展此类业务，其保单信息已被非法泄露，所点链接为高仿钓鱼网站。

## 03 风险提示

本案是典型的“保险场景定制化电信诈骗”，暴露出三大深层风险：

1、信息黑产已成诈骗“燃料”：诈骗分子通过非法渠道批量获取投保人身份、保单、缴费等敏感信息，实现“精准打击”。

2、“伪官方”话术极具迷惑性：诈骗者深谙保险术语（如“退旧换新”“保障升级”“赠送津贴”），模仿客服语气与流程逻辑，甚至伪造短链域名、模拟官方弹窗界面，使普通消费者难以辨别真伪。而正规

保险机构绝不会通过电话索要验证码、远程操控设备或诱导点击非官方链接。

3、“退保”成为高危行为触发点：不法分子紧盯消费者因经济压力、认知偏差或信息不对称产生的退保意愿，将“退保”包装成“福利升级”，实则

以退保为名行盗刷之实。

## 04 温馨提醒

在此提醒广大金融消费者：

一、要核实身份，不要轻信来电

接到自称保险公司客服的电话，无论对方能否报出您的保单信息，请立即挂断，主动拨打保单载明的官方客服热线、或登录保险公司官网/官方APP进行人工核实。切勿回拨来电号码！

二、要认准渠道，不要点击链接

办理退保、保全、保单贷款等业务，只使用保险公司官方APP、微信公众号（经认证）、线下营业网点三种方式。坚决不点击短信、微信、社交平台推送的任何链接或二维码；不扫描陌生人员提供的“业务办理码”。

三、要守住底线，不要泄露“三码”

绝不向任何人透露：

- ◆ 短信验证码
- ◆ 支付密码/交易密码
- ◆ 人脸识别/声纹/指纹等生物验证信息

——以上任一信息泄露，等于将账户“钥匙”亲手交予骗子。

四、要理性决策，不要盲目退保

保险是长期风险保障工具，提前退保可能产生现金价值损失、保障中断，再投保需要重新健康告知，可能存在除外、加费甚至拒保风险。如确有资金需求，可优先咨询保险公司“保单贷款”“减保”等合规服务。

五、要及时报案，不要心存侥幸

一旦发现异常扣款、手机被远程控制、或已泄露敏感信息，请立即：

- ① 拨打110报警并保留通话/短信/链接截图；
- ② 登录银行APP紧急冻结账户或拨打银行客服挂失；
- ③ 拨打保险公司官方客服报备情况，申请保单状态核查与风险预警。

## 05 结语

此类案件不仅造成消费者直接财产损失，更严重侵害消费者知情权、信息安全权与长期保障权益。



练就火眼金睛 以案说险

Using cases to explain risks

消保与服务部

重庆长安汽车股份有限公司