

## 以案说险 | 主动找你办理赔的 可能是骗子

商家通知我昨天买的东西质量不好，可以理赔。

这种情况八成是诈骗，平台如果理赔将会直接退费，不需要你的交易信息。

### 案例介绍

62 岁的消费者杜女士接到自称是某购物网站客服人员的电话，告知告知杜女士在其平台购买的商品存在质量问题，可理赔 300 元，杜女士明确表示放弃理赔时，对方称因已向相关部门登记，其若选择不理赔，则需另行支付 500 元费用。以此方式迫使消费者下载了其指定的 APP 并完成注册登录，该 APP 将消费者的手机进行屏幕共享，获取了手机银行验证码，将其银行卡中资金全部划走。

后不法分子通过消费者的手机银行发现杜女士持有保险合同，遂直接通过手机银行将其保险合同操作退保。杜女士在收到银行账户余额变化和保险公司的退保操作提示信息后，才发现受骗，第一时间拨打了保险公司客服电话，希望停止支付退保金，保险公司启动紧急应对措施，进行退保金紧急止付，为消费者挽回了 40 余万元的经济损失。

### 案例分析

1. 不法分子通过非法手段获取消费者网购信息（如物品详情、购买时间等），再冒充网购平台客服，以网购商品出现质量问题、快递丢失等情况需支付理赔款的名义，骗取受害人的信任。
2. 不法分子发送钓鱼网站链接或二维码，引导消费者下载指定软件，对消费者进行手机“屏幕共享”，以此骗取银行账户信息后对卡内资金实施盗取。

## 风险提示

一是通过官方渠道核实信息。消费者接到陌生电话要求提供相关信息时，消费者可通过网购平台的 APP、电话客服、微信公众账号等官方渠道核实致电人的信息。

二是不要轻信可疑电话和短信。据了解，目前发生的该类电信诈骗中，不法分子来电所用电话号码包括 135、158、187、176、166 等开头的手机号码，上海、北京、江苏等地的固定电话和境外电话。消费者不要轻信来历不明的电话和短信，不要点开对方发来的退款链接和二维码。

三是注意保护银行账户信息。如果接到自称“客服”等电话，一般网购平台退款，不需要银行账户密码、信用卡有效期、信用卡背面的验证码以及微信、支付宝支付密码等支付验证信息。如果遇到要求提供支付验证信息或者要求向来历不明的账户转账的情况，消费者应及时进行核实或报警，以确保个人账户和资金安全。

如今，网络购物热潮不断，各种网购 APP 层出不穷，给消费者极大的便利及享受。然而在享受消费便捷的同时，仍要提醒广大消费者网络购物需谨慎，凡是主动电话告知理赔退款的，不论是自称购物平台客服，还是自称快递客服，都是诈骗。