兼容进取 消保同行

保护个人隐私
谨防“代理退保”骗局

以案说险

案例简介

客户A先生，于2016年9月在保险公司投保一份两全保险，交费期间为10年，保障期20年。2017年A先生未能如期缴纳保险费导致保单失效。由于原签单营销员解约，2019年A先生便主动联系自己的初中同学C，也是该保险公司的代理人，为其办理退保手续，成功退回现金价值至A先生授权账户。

2022年11月A先生致电公司反馈认为签单营销员在销售时存在误导行为，表示2019年退现金价值太少，向公司提出全额退还所交保费。

客服人员第一时间致电A先生留存公司手机号码，但

在与通话者身份确认时发现：A先生为南方B市本地人，精通B市本地方言，而通话者为北方口音，听不懂且无法讲B市本地方言；营销员C为A先生初中同学，但通话者称完全不记得营销员C的姓名，且不记得是由C协助其办理退保事项。

根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》第二十二条 “银行保险机构在消费投诉处理工作中，应当核实投诉人身份，保护投诉人信息安全，依法保护国家秘密、商业秘密和个人隐私不受侵犯”的规定，客服人员第一时间告知通话者身份验证不通过，无法受理该案件，并请其转达A先生携带身份证原件前往公司沟通保单异议。

后续通过营销员C联系上A先生本人，A先生承认自己是与网络上认识的“朋友”提起自己多年前的保单，该“朋友”答应帮A先生出面与保险公司沟通处理保单退费事项，但A先生需要返还一定“手续费”，A先生便将自己的身份证、保险合同、手机等个人信息交给该“朋友”处理。

本案经与客户A先生反复沟通，最后客户也意识到自己要求全额退费违背合同条款的约定，也认识到随意透漏个人信息给不明身份的人员，将会把自己完全暴露在不法分子面前，让不法分子有机可乘，甚至可能影响其

个人征信。

三 案例分析

近几年来，一些机构、组织或个人以非法牟利为目的，以“可代理全额退保”为由，诱导消费者委托其办理退保事宜，逐渐形成了一条披着“维权”外衣的黑色产业链。

“代理退保”黑产与正当维权截然不同。正当维权是保险合同争议双方摆事实讲道理，通过协商、调解、投诉、诉讼等方式化解矛盾纠纷。而“代理退保”黑产则罔顾事实，制造矛盾，违背诚信，煽动消费者过度维权，“绑架”保险公司，借“维权”之名行非法套利之实。当前“代理退保”黑产已逐步走向职业化和产业化，从发展下线、获取客户信息到接触客户、签署协议、收取定金，再到怂恿客户投诉退保、向保险公司施压获利。

消费者风险提示

“代理退保”行为不仅扰乱保险市场正常经营秩序，而且最终损害保险消费者的合法权益。“代理退保”行为隐藏至少以下三种风险。

一是失去正常保险保障风险。为牟取利益，一些从事“代理退保”的个人或团体冒充监管部门或保险公司工作人员进行虚假宣传，称消费者所购保险产品“存在欺诈行为，已有多名消费者投诉”或“继续持有保单将蒙受经济损失”等，挑唆、怂恿不明真相的消费者终止正常的保险合同，使消费者丧失风险保障。消费者未来再次投保时，由于年龄、健康状况的变化，可能将面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。

二是资金受损或遭受诈骗风险。某些“代理退保”行为并非真正为了保护消费者合法权益，而是以牟利为目的。退保前要求消费者支付高额手续费或缴纳定金，退保后诱导消费者“退旧投新”，购买所谓“高收益”理财产品或其他公司保险产品以赚取佣金。部分组织还利用其所掌握的消费者银行卡及身份证复印件等，截留侵占消费者退保资金，甚至有不法团伙诱导消费者参与非法集资，一旦落入骗局，消费者资金损失难以挽回。

三是个人信息泄露风险。一些从事“代理退保”的个

人或团体打着“维权”幌子获取消费者信任，并与消费者签订所谓的“代理维权服务协议”，要求消费者提供身份证、保单、银行卡、联系方式等涉及消费者隐私的敏感信息。除“代理退保”外，有的组织还从事信用卡套现、小额贷款业务，消费者个人信息资料存在较高的被泄露或被不法分子恶意使用的风险。有的组织甚至在消费者想终止“代理退保”协议时，采用极端手段骚扰消费者，迫使其再次投诉。

通过投诉反映问题、提出诉求，是消费者维护自身合法权益的正当手段，但一旦被别有用心者利用，则可能会对行业经营造成不良影响，最终损害消费者合法权益及征信。

（汕头中心支公司供稿）

汇聚金融力量
共创美好生活

2023年金融消费者权益保护教育宣传月

9月15日-10月15日

国家金融监督管理总局　中国人民银行
中国证券监督管理委员会　国家互联网信息办公室