

谨防“代理退保”骗局 通过合理途径维权

以案说险

案例介绍

周先生于2015年9月在保险公司投保了一份两全保险，交费期间为10年。投保后，保单一直正常续保。2020年5月周先生由于资金紧张，通过保险公司的业务人员办理了退保，相关款项已及时退至周先生指定的授权账户中。

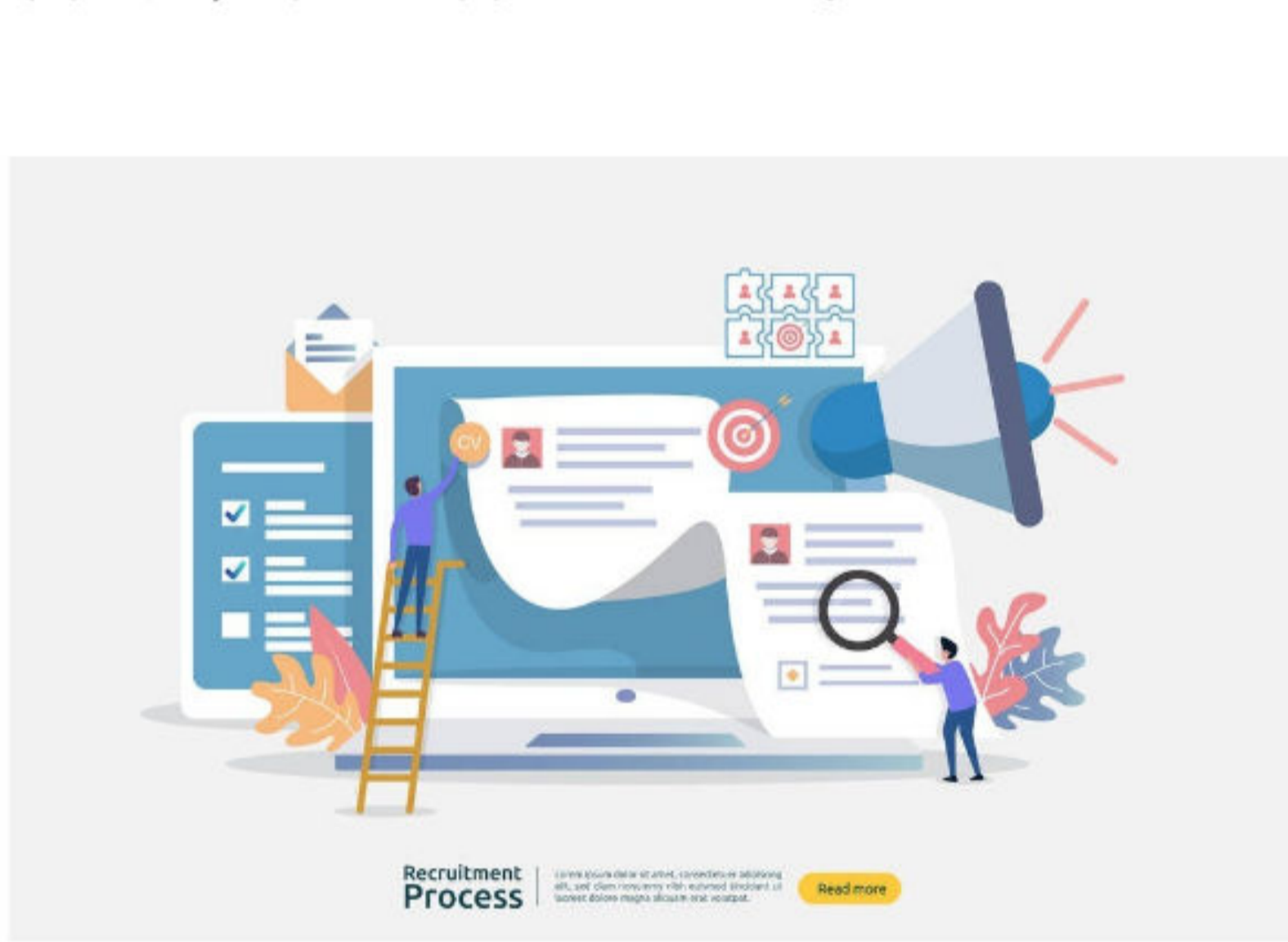
2023年6月，在保单办理退保的3年后，保险公司收到周先生的投诉。周先生称2015年保险业务人员在销售时存在误导行为，对2020年的退保金额不满，要求全额退还所交的保费。

保险公司客服人员马上联系周先生了解情况。在沟通过程中了解到周先生是在所谓“法务团队”的指导下投诉保险公司，对方声称可以协助客户全额退费，成功后将收取退费金额的50%作为手续费。保险公司经过调查核实，并未发现周先生所诉的销售误导问题，初步判断客户是受“代理退保”人员的诱导、教唆，通过捏造事实进行投诉。通过客服人员与周先生的反复沟通，告知客户“代理退保”的危害，周先生最后也知悉自己将面临个人信息泄露的风险，同时意识到要求保险公司全额退费有违合同条款的约定。最终周先生撤销投诉事项。

案例分析

近年来，一些不法分子以“代理退保”等名义，通过诋毁保险产品、承诺为客户争取高收益等手段，诱导保险消费者恶意投诉保险机构，收取消费者较高比例的手续费来进行牟利。为了达到目的，“代理退保”的人员设计“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，甚至直接“杜撰”证据。

本案中，周先生因资金周转紧张，受到不良“代理退保”人员的诱导，歪曲事实要求保险公司全额退保。根据《银行业保险业消费投诉处理管理办法》第十六条规定“投诉人提出消费投诉，应当客观真实，对所提供材料内容的真实性负责。不得提供虚假信息或者捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。”



消费者风险提示

社会上一些不良分子打着声称为消费者维权的口号，诱导消费者委托其“代理退保”，违法收集消费者的如身份证、银行卡、保单、联系方式等个人信息；教唆消费者捏造事实进行投诉或举报。

“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。消费者需要警惕“代理退保”的风险隐患，警惕个人信息泄露、资金受损、甚至遭受诈骗，要依法理性维护自身合法权益不受侵害。消费者如对金融产品或服务存在疑问的，应通过正规渠道提出合理诉求：可直接与金融机构协商解决，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。

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。

(友邦广东中山中心支公司供稿)

