



案例一

2025年初，A女士在浏览某短视频平台时，被一则标题为“**国家退保新规！全额退保，不限年限、不限金额**”的直播吸引。主播声称自己是法律咨询专家，能够帮助客户将手中的保单办理全额退保。A女士由于近期面临经济压力，正在考虑是否要保留名下的保单，于是主动添加了主播助理的微信，并按要求提供了自己的身份证、保单信息、银行卡号等个人信息。主播助理随即让A女士签署了一份“全权委托代理协议”，并以需要交中介服务费为由，要求A女士向指定账户转账5000元。

然而，A女士转账后一周，并未收到任何退保款项，而且她发现自己的保单正在被他人用于向保险公司恶意投诉。A女士正要向主播助理询问具体情况时，却发现自己的微信已经被拉黑。

A女士遇到的是**典型的金融领域“黑灰产”**，不法分子打着全额退保的幌子，行诈骗之实，不仅损害了A女士的合法权益，也扰乱了保险市场的经营秩序，更可能涉嫌违法犯罪。在保险公司工作人员的帮助下，A女士已将“黑灰产”相关线索移交公安机关进一步调查处理。

案例二

2025年1月，经营餐饮店的W先生因资金周转困难，计划退保一份已持有3年的年金险。他在短视频平台看到一则“**专业退保，全额退款，无风险**”的广告，随即联系了自称“退保专家”的秦某。秦某声称能通过“特殊渠道”帮W先生全额退保，但需预先支付退保金额的10%作为手续费（约1.5万元），并要求W先生提供保单、身份证、银行卡等信息。W先生按刘某指示，以“销售误导”为由向监管部门投诉，并拒绝与保险公司沟通。然而，保险公司核查后发现投保时销售流程合规，W先生的投诉缺乏证据，最终被驳回。秦某得知后失联，W先生**不仅未拿回保费，还因退保导致保单失效，且个人信息遭泄露，频繁收到贷款推销和诈骗电话**，经济损失扩大至5万元。

友+同行 风险提示

友邦人寿提醒广大金融消费者：

金融领域“黑灰产”通常伪装成法律咨询专家等专业身份，以“无条件全额退保、不成功不收费”等噱头，利用伪造的成功案例吸引消费者，教唆客户编造“销售误导”理由，甚至伪造证据，进而通过恶意投诉施压保险公司要求全额退保，并从中向消费者收取高额手续费或服务费。金融消费者一旦陷入其中，有可能面临如下风险：

失去正常保险保障

不法分子为牟取利益，挑唆、怂恿不明真相的消费者终止正常保险合同，使消费者丧失风险保障。日后消费者再投保，将面临等待期重计，保费上涨甚至拒保等风险。

遭受资金损失

不法分子以牟利为目的，要求消费者支付高额手续费或缴纳定金，甚至有些不法分子截留侵占消费者退保资金，资金损失难以追回。

个人信息泄露

不法分子通常会要求消费者提供敏感信息，如身份证信息、通讯信息、家庭住址、银行账号等，这些信息可能被泄露，用于非法倒卖，冒名贷款，或实施二次诈骗等，存在被泄露或恶意使用风险，修复成本高昂。

遭受资金损失

不法分子以牟利为目的，要求消费者支付高额手续费或缴纳定金，甚至有些不法分子截留侵占消费者退保资金，资金损失难以追回。

法律风险

不法分子可能使用虚假承诺、伪造证据等手段恶意投诉，扰乱金融市场正常秩序。若消费者参与伪造投诉材料可能构成欺诈，可能面临法律责任。

友+小课堂 温馨提醒

金融消费者一定要提高警惕，认清金融领域“黑灰产”违法犯罪行为本质。金融消费者可通过保险公司的客服热线、柜面、网站、APP、微信等官方渠道查询办理保险业务；若因保险合同事项与保险公司发生争议，应通过正规途径维权，包括向保险公司官方渠道提出诉求，联系专业调解组织申请调解，或通过仲裁、诉讼等法定途径解决。

